

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

## **Qualidade de Serviço de Empresas – Plataforma de Transportes Privados**

Gonçalo Martins Paulo da Costa

Mestrado em Gestão

Orientador:

Doutor Álvaro Augusto da Rosa, Prof. Associado ISCTE  
Business School

outubro, 2021





BUSINESS  
SCHOOL

---

Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral

**Qualidade de Serviço de Empresas – Plataforma de Transportes Privados**

Gonçalo Martins Paulo da Costa

Mestrado em Gestão

Orientador:

Doutor Álvaro Augusto da Rosa, Prof. Associado ISCTE  
Business School

outubro, 2021



## **Agradecimentos**

A conclusão desta dissertação foi mais uma meta alcançada no meu percurso académico, de que me orgulho bastante de o ter realizado com o apoio do ISCTE.

Quero agradecer aos meus familiares e amigos que estiveram presentes ao longo da minha vida, nada disto seria possível sem o seu apoio. Quero também dar uma palavra de apreço ao meu orientador Álvaro Rosa, por todo o suporte e disponibilidade em todas as fases desta investigação, e a todos os entrevistados, que ajudaram a criar uma dissertação de qualidade e de valor para a sociedade que estamos inseridos.

Todos nós procuramos ter sucesso nos nossos objetivos pessoais e profissionais, e tenho a certeza de que, quanto maior o nível de estudos maior será o sucesso porque o saber não ocupa lugar e com isso podemos contribuir para o mundo melhor, mais culto e cada vez com melhores soluções.



## Resumo

Atualmente, os clientes são cada vez mais exigentes quanto ao nível de qualidade dos produtos e serviços que adquirem. Neste sentido, as organizações têm procurado criar e desenvolver produtos e serviços adaptados às necessidades dos clientes que estão em constante mutação.

Um dos serviços que mais se desenvolveu nos últimos anos, foi o serviço de transporte privado de pessoas, mais conhecido por TVDE (Transporte individual e remunerado de passageiros em Veículos Descaracterizados a partir de plataforma Eletrónica). Esta dissertação aborda toda a jornada de cliente deste serviço, com o intuito de analisar a qualidade do mesmo e a satisfação dos clientes, quer seja na sua globalidade como individualmente a cada momento da jornada, fazendo detalhe e distinção em relação ao aplicativo, veículo e condutor.

Estará o cliente satisfeito com o nível de serviço prestado? Quais serão os *pleasure* e *pain points* da sua jornada? Será o preço o elemento diferenciador entre marcas?

Para responder as estas questões, foram realizadas 26 entrevistas presenciais e online de resposta aberta, que percorreram todos os momentos da jornada de cliente, desde a experiência aplicacional, à chegada ao destino e avaliação do serviço.

Ao longo deste estudo, confirmou-se que o nível de satisfação dos clientes em relação ao serviço de TVDE é bastante elevado, o que demonstra que a aposta em serviços de qualidade adaptados às necessidades dos clientes é um fator de sucesso. No entanto, destacam-se alguns pontos menos positivos, nomeadamente algumas funcionalidades aplicacionais, o apoio ao cliente e o comportamento do condutor.

**Palavras-Chave:** Qualidade de serviço, TVDE, Jornada de Cliente, Satisfação de Cliente

**Classificação JEL:** M31- Marketing; L91-Transportation General



## **Abstract**

Nowadays customers are increasingly demanding about the quality level of the products and services they purchase. In this way, organizations have been creating and developing products and services adapted to customers' needs whose are constantly changing.

The private transportation of people was one of the services that most developed in recent years. This dissertation addresses the entire customer journey of this service, in order to globally analyze its quality and customer satisfaction at each moment of the journey, highlighting the application, vehicle and driver.

Is the customer satisfied with the level of service provided? What will be the pleasure and pain points of their journey? Is price the differentiating element between brands?

To answer these questions, were conducted 26 face-to-face and online interviews with open answer, covering all the moments of the customer journey, from the application experience to destination and service evaluation.

Throughout this study, it was confirmed that the level of customer satisfaction in relation to the private transportation service is high, showing that the commitment to quality services adapted to customer needs is a factor of success. However, there are some negative points that should be highlighted, as some application features, customer support and driver behavior.

**Key Words:** Quality service, TVDE, Customer journey, Customer satisfaction

**JEL Classification System:** M31- Marketing; L91-Transportation General



## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO .....	1
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	3
2.1 Qualidade .....	3
2.1.1 Níveis de Qualidade de Gestão .....	5
2.1.2 Qualidade de Serviço .....	6
2.1.2.1 SERVQUAL.....	9
2.1.2.2 TOPSIS.....	10
2.1.2.3 Qualidade de serviço das plataformas <i>online</i> .....	10
2.1.3 Jornada de Cliente .....	12
3. METODOLOGIA .....	14
4. ANÁLISE DE RESULTADOS .....	18
5. CONCLUSÕES.....	29
5.1 PERSPETIVAS DE FUTURA INVESTIGAÇÃO .....	32
6. BIBLIOGRAFIA.....	33
7. ANEXOS.....	35



<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1 - Níveis de Qualidade de Gestão .....	5
Figura 2 - Qualidade Total Percebida .....	8
Figura 3 - Jornada Cliente de um serviço de TVDE .....	16
Figura 4 - Avaliação do conhecimento do cliente das diferentes marcas de TVDE .....	18
Figura 5 - Avaliação da plataforma preferencial dos clientes .....	19
Figura 6 - Principais motivos de seleção da operadora .....	27



**PRINCIPAIS ABREVIATURAS UTILIZADAS**

APP	– Aplicação
EUA	– Estados Unidos da América
GPS	– <i>Global Positioning System</i>
N/A	– Não Aplicável
TVDE	– Transporte individual e remunerado de passageiros em Veículos Descaracterizados a partir de plataforma Eletrónica
TOPSIS	– <i>Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution</i>



## 1. INTRODUÇÃO

Na presente dissertação foi explorada a *Qualidade dos Serviços das Empresas de Transporte Privado*. A abordagem ao tema, numa fase inicial pretendeu ser bastante abrangente no que diz respeito à qualidade dos serviços. Numa fase posterior, houve um maior interesse nas empresas de transporte privado, quer seja na qualidade de serviço no contato direto com o utilizador, quer seja na qualidade de serviço da plataforma *online*.

É importante realçar que a procura dos serviços de transporte privado tem aumentado exponencialmente ao longo dos últimos anos e neste sentido, as organizações respondem a essa procura com cada vez com mais oferta e com uma grande diversidade de abordagens na forma de vender o mesmo produto. Devido à elevada variabilidade deste serviço, o cliente torna-se cada vez mais exigente relativamente à escolha da empresa que pratica o mesmo, logo as organizações procuram ao máximo aumentar a qualidade do seu serviço com o intuito de aumentar a satisfação do cliente, perspetivando que o mesmo volte a utilizar os seus serviços.

A principal problemática deste assunto será a articulação e equilíbrio da qualidade dos serviços físico e *online*, dado que ambos são fundamentais para que o mesmo decorra conforme as expetativas do cliente e que este fique satisfeito com o serviço prestado.

Será também importante manter o nível de satisfação do cliente de acordo com a qualidade de serviço praticada atualmente, e ainda procurar saber como é que o cliente gostaria que o serviço fosse realizado, de modo a possibilitar um ajustamento da qualidade de serviço prestada ao cliente no âmbito do transporte privado automóvel.

Nesta perspetiva, as soluções que foram colocadas pretendem melhorar a qualidade do serviço prestado, e conseqüentemente, aumentar o nível de satisfação do cliente, implicando um maior sucesso organizacional.

O principal objetivo desta dissertação é procurar entender quais as variáveis que mais comprometem a qualidade do serviço do transporte privado automóvel, através do estudo dos níveis de satisfação dos clientes, quer no serviço prestado na plataforma *online*, quer no local físico. Neste sentido, foi delineado um outro objetivo, designadamente o desenvolvimento de propostas para a melhoria da qualidade do serviço, tendo em conta as variáveis com mais significância.

Através da metodologia que será apresentada, foi possível identificar a problemática e propor soluções para um melhor equilíbrio entre o serviço *online* e físico, sendo provável observar uma demarcação significativa entre ambas. É fundamental verificar

quais as maiores necessidades e exigências do cliente no âmbito do transporte privado e da plataforma *online* que o suporta, de modo a propor soluções eficazes e coerentes.

## 2. REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1 Qualidade

Ao longo dos últimos anos, o consumismo tem aumentado de forma exponencial em todo o planeta, verificando-se uma mundialização do consumo. Devido a esta elevada procura, as empresas disponibilizam uma vasta gama de produtos e serviços, no entanto como consequência da globalização e da elevada oferta por parte das organizações, os clientes estão cada vez mais exigentes no que respeita à qualidade do produto/serviço (Bolatan, Gozlu, Alpkhan, & Zaim, 2016). Neste sentido, “*as empresas notaram que a qualidade é um dos fatores mais importantes para o desenvolvimento de produtos e serviços a fim de alcançar a sustentabilidade organizacional*” (Boateng-Okrah & Fening, 2012) e por esse motivo, as organizações apostam cada vez mais em melhorar os seus produtos e serviços para que o público-alvo recorra ao seu consumo regular, tornando-se assim a marca de referência.

Em 1924, W. A. Shewart estudou pela primeira vez a qualidade, iniciando o desenvolvimento de cartas de controlo de qualidade e promoveu a sua posterior aplicação. Nesta fase, Shewart defendeu que, para aumentar a qualidade dos produtos ou serviços, as organizações deveriam em primeira instância eliminar os problemas nos processos, e só depois se preocuparem com a inovação, de forma a maximizar a sua produtividade.

Outros dois grandes impulsionares do controlo de qualidade foram W. D. Deming e J. Juran, que nos anos 40, desenvolveram e aplicaram algumas práticas ao nível da qualidade de gestão (Handfield, 1989).

Nos finais da década de 40, os Estados Unidos da América (EUA) ao sair da 2ª Guerra Mundial, focaram-se na produção massiva, dando pouca importância ao controlo de qualidade. Deming e Juran, sentindo que o seu trabalho não estava a ser valorizado, viajaram para o Japão, país que reconhecia a importância do controlo de qualidade.

Durante a década de 50, Deming e Juran ensinaram as bases do controlo de qualidade, tendo sido desenvolvidas práticas e métodos de controlo de qualidade, que posteriormente levaram Deming a publicar um livro onde aborda os “*14 Princípios de Gestão*” (Handfield, 1989) que de seguida se enumeram: a) Melhoria contínua de um produto ou serviço; b) Implementação de uma nova filosofia de gestão; c) Terminar com a dependência da inspeção em massa; d) Deixar de encarar o negócio com base exclusivamente no preço; e) Melhoria contínua dos sistemas de produção e prestação de serviços; f) Formação da empresa deve ser institucionalizada; g) Adotar um modelo de

liderança e instituí-lo; h) Abolição do medo; i) Eliminar as barreiras entre os diferentes departamentos; j) Eliminar *slogans*, exortações e objetivos dirigidos à força de trabalho; k) Eliminar as quotas numéricas impostas à força de trabalho; l) Eliminar as barreiras que retiram às pessoas o orgulho no seu trabalho; m) Encorajar o estudo e a educação; n) Criar ações imediatas para que os 13 pontos acima sejam implementados.

Juran também contribuiu para o desenvolvimento das práticas e métodos de controlo de qualidade, destacando-se do seu trabalho as técnicas de aplicação ao nível do planeamento e dos custos de qualidade. Um dos estudos mais conhecidos é a trilogia de Juran (Petersen, 1999), onde defende que a gestão da quantidade deve sempre passar por três etapas: o planeamento da qualidade, o controlo da qualidade e a melhoria da qualidade. Cada uma destas etapas têm um conjunto de atividades e processos previamente definidos, de modo a garantir os resultados esperados. As três etapas são todas de primordial importância para que a gestão da qualidade ocorra de uma forma eficiente e eficaz, no entanto, há que realçar a terceira etapa, melhoria da qualidade, pois através desta, é possível identificar novas oportunidades que tornam o projeto mais eficiente, possibilitando uma redução substancial dos desperdícios operacionais.

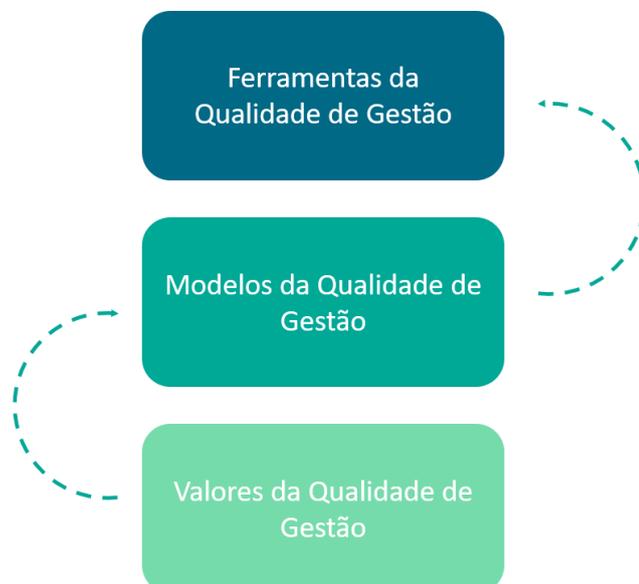
Deming e Juran, em permanente articulação com outros investigadores japoneses, começaram a aplicar esses modelos e práticas em casos concretos e obtiveram sempre bastante sucesso, tendo impacto a nível mundial no início dos anos 70, quando os produtos japoneses começaram a aparecer no mercado eletrónico e automóvel dos EUA, onde não tinham qualquer tipo de concorrência visto que os produtos oriundos do Japão apresentavam uma qualidade muito mais elevada e com preços muito mais competitivos (Handfield, 1989).

Só no final dos anos 70 é que os americanos perceberam que os seus produtos eram de qualidade inferior e que o controlo de qualidade era fundamental para aumentar a qualidade dos seus produtos, permitindo assim uma competição mais equilibrada no mercado global; neste contexto, os EUA começaram a reconhecer a importância do controlo de qualidade nas suas indústrias.

Após este período, Deming e Juran voltam para os EUA e já em 1982, Deming desenvolve a “*Teoria da reação em cadeia da qualidade*” (Lagrosen, Travis, & Lagrosen, 2012), afirmando que o foco na qualidade, levará a uma sucessão de resultados positivos, designadamente à melhoria contínua, ao aumento da eficiência, ao aumento de satisfação dos clientes e colaboradores e ao aumento da quota de mercado, potenciando um incremento dos lucros.

### 2.1.1 Níveis de Qualidade de Gestão

As organizações que pretendem competir no mercado onde estão inseridas, têm de ter a capacidade de implementar corretamente a qualidade de gestão na sua organização. Muitas vezes não é fácil, forçando as empresas a fazer alterações bastante profundas nos seus processos. Para simplificar todo o procedimento de implementação, existem os níveis de qualidade de gestão (Figura 1). O conteúdo destes níveis é distinto de empresa para empresa, no entanto, rege-se por três níveis de qualidade de gestão (Lagrosen, Travis, & Lagrosen, 2012): “*Ferramentas da Qualidade de Gestão*”, “*Modelos da Qualidade de Gestão*” e “*Valores da Qualidade de Gestão*”.



**Figura 1.** Níveis de Qualidade de Gestão (adaptado de Lagrosen *et al.* 2012).

O primeiro nível, “*Ferramentas da Qualidade de Gestão*”, é o menos complexo e faz uma análise bastante superficial, procurando através de ferramentas e técnicas práticas avaliar determinados aspetos relevantes para a organização. Frequentemente é utilizada uma base de dados, de modo a permitir uma análise mais clara das variáveis escolhidas previamente.

O segundo nível que integra “*Modelos de Qualidade de Gestão*”, é mais focado nos processos, abrangendo vários modelos, sistemas e formas de trabalhar, onde o objetivo é manter a qualidade de todo o processo promovendo formas corretas de trabalho.

Relativamente ao terceiro nível, “*Valores da Qualidade de Gestão*”, este atinge uma maior profundidade organizacional, pois pretende influenciar diretamente a cultura organizacional. Este nível baseia-se nos valores organizacionais, e definem os princípios que orientam toda a estrutura empresarial, que ao colocá-los em prática, irá influenciar o relacionamento entre colaboradores, com clientes, e até mesmo parceiros. Neste sentido, é de primordial importância definir os valores corretamente, pois são estes que conduzirão a empresa ao sucesso. Existem inúmeros valores organizacionais, mas segundo Lagrosen, Y. e Lagrosen, S. (2005), os mais utilizados pelas empresas são: “compromisso de liderança”, “orientação para o cliente”, “participação de todos”, “orientação para o processo”, “melhoria contínua” e “decisões baseadas em factos”, no entanto, isso não obriga as organizações a escolherem estes valores, até pelo contrário, devendo definir os seus próprios valores, o mais adequado possível aos seus colaboradores, bem como a toda a envolvente externa, a fim de alcançar um processo de qualidade, que permita que a qualidade de produto ou serviço seja transferida para o cliente final.

Os três níveis de qualidade de gestão, apesar de serem independentes, a complementaridade entre todos é essencial, pois se as “*Ferramentas da Qualidade de Gestão*” estiverem conectadas aos “*Modelos de Qualidade de Gestão*”, a análise de dados e a tomada de decisão fica facilitada, e por sua vez, os modelos e as formas de trabalhar da organização irão ajudar a alcançar e/ou a cumprir os valores previamente delineados (Lagrosen, Travis, & Lagrosen, 2012).

### **2.1.2 Qualidade de Serviço**

A qualidade de um produto está diretamente relacionada com as suas especificidades, ou seja, um produto tem qualidade, caso o consumidor sinta necessidade de utilizar os atributos do bem. Seguindo esta lógica, muitas vezes a estratégia de *marketing* das empresas recorre a campanhas publicitárias, criando um valor imaginativo extra para o cliente, onde são transmitidas ideias de moda, estilo de vida, *status*, entre outras, que condicionam frequentemente a escolha do consumidor (Grönroos, 2000).

“O serviço é visto como as atividades combinadas em processos. No processo de serviço e no consumo do serviço, o cliente simultaneamente ajuda a produzir o serviço como também o “consume”.” (Gummesson & Grönroos, 2012).

Se a qualidade de um produto está totalmente refletida nas suas especificidades ou aspeto físico, a qualidade de um serviço é muito mais complexa. Um serviço é um

conjunto de etapas de um processo, onde não é possível separar a etapa de produção da etapa de consumo, visto que o cliente participa em todo o processo, pelo que para o consumidor ficar satisfeito com o serviço, é necessário que todas as etapas satisfaçam as necessidades do cliente.

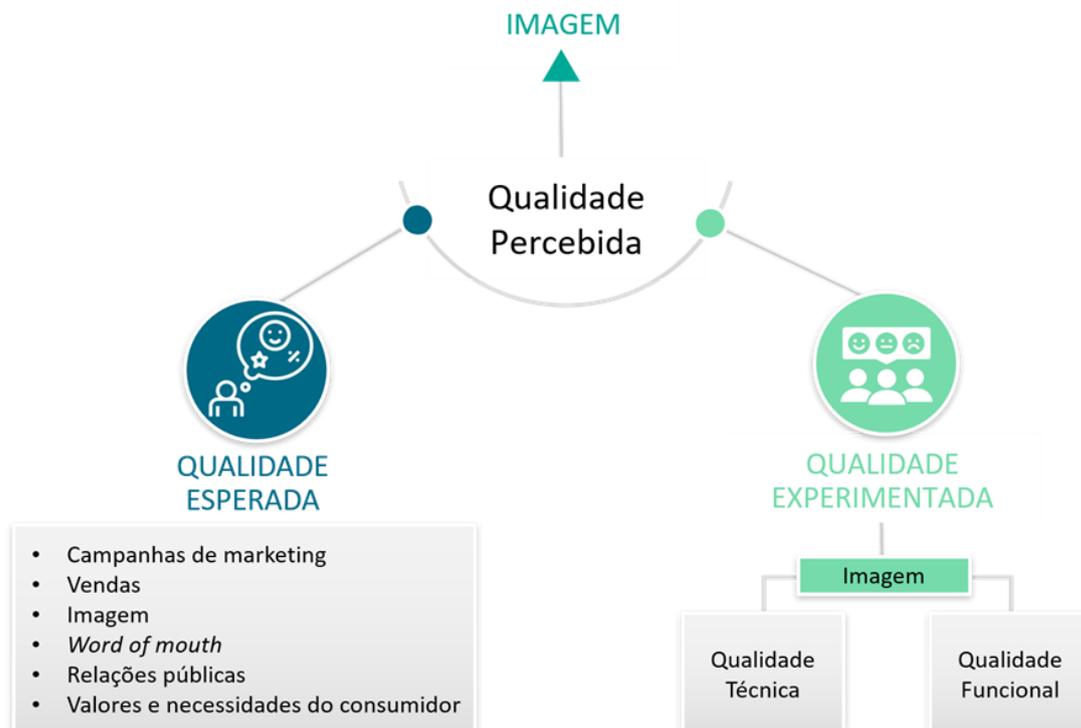
A qualidade de um serviço é uma avaliação geral do serviço relacionado com a sua excelência (Al-Kilani & Twaissi, 2017). Para as empresas prestarem serviços de qualidade, devem tentar perceber o que o cliente realmente procura e que componentes deve ter o serviço de forma a acrescentar valor para o cliente.

Um dos grandes desafios que existe diariamente na maioria das organizações que têm como principal foco o cliente, é como conseguir criar mais valor para o cliente sem desfalcar os pontos fortes do atual serviço prestado.

A maioria das vezes, as empresas incorrem no erro de presumir que estão a realizar um serviço de qualidade pois do seu ponto de vista, o serviço tem todas as características que o cliente procura, no entanto não tomam em consideração o ponto de vista de cliente. Surge então o conceito de “*Qualidade Percebida*” (Grönroos, 2000) que é a qualidade efetivamente transmitida para o cliente, sendo bastante diferente de qualidade praticada, ou seja, a empresa até pode estar a prestar um serviço de extrema qualidade, mas se a qualidade não transparecer para o cliente, este não irá dar o devido valor ao serviço.

Neste sentido, Grönroos (2000) define qualidade de serviço da seguinte forma: “... *o que conta é a qualidade como é percebida pelos clientes ...*”, pois são estes que irão voltar ou não, a adquirir o serviço, ficando assim com uma imagem positiva/negativa do serviço que irá, grande parte das vezes, ser partilhada com potenciais consumidores.

Conforme se ilustra na Figura 2, a *Qualidade Total Percebida* é influenciada por vários fatores: a qualidade esperada é uma ideia que o cliente tem sobre o serviço sem o ter experimentado, sendo persuadido por campanhas de *marketing*, relações públicas, *word of mouth*, etc.; a qualidade experimentada é quando o cliente usufrui do serviço tendo uma imagem positiva ou negativa em relação ao nível técnico e ao nível funcional, o que dá ao cliente uma opinião acerca do serviço prestado. A interação entre estes dois fatores, implicará uma qualidade percebida do serviço prestado, dando ao cliente uma imagem geral desse mesmo serviço.



**Figura 2.** Qualidade Total Percebida (adaptado de Grönroos, 2000).

A percepção da qualidade de um serviço baseia-se fundamentalmente num serviço que supere as expectativas dos clientes. Ao longo dos últimos anos, as organizações têm feito um grande esforço nesse sentido com vista a aumentar a qualidade dos seus serviços numa ótica de sustentabilidade (Sureshchandar, Rajendran, & Kamalanabhan, 2001). Contudo, para se alcançar o desejado aumento da qualidade, é indispensável a quantificação da mesma, pois só assim é possível acompanhar a evolução da qualidade dos serviços. Através da medição da qualidade, adquire-se um conjunto de informações acerca do serviço que permite identificar os pontos fortes e fracos do mesmo com a finalidade de desenvolver ações de melhoria nos serviços que realmente impactem positivamente nos consumidores.

Nesta perspetiva, a organização deve estudar o seu público-alvo e desenvolver os seus serviços em proveito das necessidades do mesmo, com o intuito de transmitir o máximo de qualidade possível para o cliente.

### **2.1.2.1 SERVQUAL**

Embora as empresas reconheçam a importância da qualidade nos seus serviços, por vezes não é fácil identificar quais as componentes do serviço que o cliente mais valoriza. Para facilitar a tomada de decisão existem vários instrumentos que ajudam a medir a qualidade percebida do serviço. Um dos instrumentos que mais se demarcou ao nível da qualidade percebida foi o SERVQUAL, criado e desenvolvido em meados dos anos 80 por Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. e Berry, L. tendo estudado as principais determinantes e a maneira como os clientes avaliavam a qualidade de um serviço (Grönroos, 2000). Numa fase inicial, foram encontradas dez determinantes da qualidade de serviço que se baseavam na qualidade percebida, no entanto, posteriormente e após um estudo mais aprofundado, o número de determinantes diminuiu para cinco.

As cinco determinantes do SERVQUAL (Hamzah, Lee, & Moghavvemi, 2017) que dependem dos clientes para verificar a sua qualidade percebida são: a garantia, a empatia, a confiabilidade, a capacidade de resposta e os tangíveis. Cada uma das determinantes aborda uma parte do ponto de vista do cliente e todas juntas permitem ter uma ideia clara do nível de satisfação do cliente.

A garantia incide sobre a confiança, segurança e cortesia que os colaboradores transmitem ao cliente, fazendo com que este se sinta seguro e confie na organização que está a prestar o serviço. A empatia é a capacidade dos colaboradores tratarem os clientes de forma cuidada e atenciosa, dando o seu melhor para colmatar as necessidades/problemas do cliente. A confiabilidade baseia-se no ato de executar o serviço sem erros e de forma precisa de acordo com o que foi estipulado com o cliente inicialmente. A capacidade de resposta pretende atender o cliente o mais rápido possível, estando sempre disposto a ajudar. Por fim, os tangíveis representam tudo o que aos olhos do cliente tem uma boa ou má aparência, nomeadamente as instalações, os colaboradores, os equipamentos, entre outros (Hamzah, Lee, & Moghavvemi, 2017).

O instrumento SERVQUAL ajuda bastante a organização a avaliar a exigência do consumidor, contudo as empresas devem tirar o maior partido deste instrumento, e por isso é indispensável estudar o público-alvo de modo a conhecer quais das cinco determinantes são as que o cliente mais valoriza (Chowdhary & Prakash, 2007), pois a importância das mesmas varia de mercado para mercado e de empresa para empresa.

Nesta conjuntura, para a efetuar a medição da qualidade percebida dos consumidores, normalmente são utilizados vinte e dois atributos que retratam as cinco determinantes.

Esses atributos deverão estar compreendidos numa escala de sete níveis, em que o nível mais baixo é designado por “*discordo completamente*” e o mais elevado é denominado de “*concordo completamente*”. Através desses vinte e dois atributos, realizar-se-ão dois questionários aos utilizadores ou potenciais utilizadores, um sobre qualidade esperada e outro sobre qualidade percebida e através desses questionários é calculado o delta entre a qualidade percebida e a qualidade esperada do serviço em avaliação (Prinsloo, 2018). O objetivo do instrumento SERVQUAL é verificar as diferenças entre qualidade esperada e qualidade percebida, sendo que todos os atributos que tenham uma qualidade percebida superior à qualidade esperada, mostram que o serviço prestado está a superar as expectativas, perfazendo um conjunto de clientes satisfeitos; caso contrário, o serviço em questão está aquém das expectativas, deixando os clientes insatisfeitos com a qualidade prestada, sendo assim necessário realizar alterações no serviço (Grönroos, 2000).

#### **2.1.2.2 TOPSIS**

Outro instrumento que permite avaliar a qualidade dos serviços é o TOPSIS “*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*” que tem por base ordenar as unidades de acordo com a sua similaridade ou preferência pela solução ideal. Neste sentido irá observar-se que os melhores valores compõem a solução ideal positiva, e os piores valores compõem a solução ideal negativa seguindo determinados critérios. (Mukherjee & Nath, 2005) Para se definir o melhor valor de cada atributo, é necessário analisar dois cenários: 1) onde se define como melhor alternativa, aquela que tiver a distância mais curta em relação à solução ideal positiva; 2) onde se define que o melhor valor de cada atributo é aquele que se encontra mais distante da solução ideal negativa. O valor de cada atributo que melhor representar estes dois cenários, é considerado o valor mais adequado para cada atributo.

#### **2.1.2.3 Qualidade de serviço das plataformas *online***

As plataformas *online* estão presentes em quase todas as empresas de média/grande dimensão, e por esse motivo são um ramo imprescindível para o sucesso e sustentabilidade organizacional. Neste contexto, a qualidade de serviço de uma plataforma *online* é algo que deve estar sempre presente e em constante atualização, dado que a tecnologia está em permanente evolução. O objetivo das plataformas *online* é atingir

um serviço de qualidade sustentável (Stamenkov & Dika, 2015) que é definido por um serviço *online* que tem a capacidade de manter os seus serviços por um longo período de tempo, sempre com uma qualidade superior à dos seus concorrentes.

Zeithaml (2002) define um serviço *online* de qualidade, como um *Website* que proporciona a compra e a entrega de produtos ou serviços de modo mais eficaz e eficiente.

A qualidade de um serviço *online* é composta por sete dimensões que contribuem para a medição de um serviço de qualidade. Estas sete dimensões (Zeithaml, 2002) estão agrupadas em duas escalas: a “escala fundamental da qualidade de serviço *online*” que agrupa quatro dimensões - 1) eficiência, 2) cumprimento, 3) confiabilidade e 4) privacidade) e a “escala de recuperação da qualidade de serviço *online*” que incorpora as três dimensões restantes: 5) capacidade de resposta, 6) compensação e 7) comunicação.

A eficiência está diretamente relacionada com o consumidor ser capaz de procurar a informação que necessita e efetuar a compra com o menor esforço possível. O cumprimento é a organização ter a capacidade de prestar o serviço com que se comprometeu, tendo os produtos disponíveis em *stock* e efetuar a entrega dentro do tempo acordado. A confiabilidade refere-se às funcionalidades técnicas do *site*, que devem estar sempre disponíveis e a funcionar corretamente. A privacidade, talvez uma das mais importantes na atualidade, assegura a proteção dos dados dos clientes, especialmente na informação dos cartões bancários. As 4 dimensões acima descritas são consideradas as de maior relevância para avaliar a qualidade percebida pelo consumidor (Zeithaml, 2002).

As restantes três dimensões funcionam particularmente em casos de falhas de serviço ou ineficiência do mesmo. A capacidade de resposta perante um problema, representa a possibilidade de um cliente contactar com a empresa onde a mesma deve tentar resolver o problema com a maior brevidade exequível. Quanto à dimensão compensação, caso o serviço falhe, a empresa deve ter a capacidade de receber o produto de volta e devolver o dinheiro da compra ou acionar outros mecanismos de devolução. Por fim, a comunicação, onde a organização deve ter um serviço de apoio ao cliente, para que este possa esclarecer todas as suas dúvidas acerca do produto ou serviço (Zeithaml, 2002).

As duas escalas mencionadas acima são ambas muito relevantes, mas em fases distintas, sendo que a “escala fundamental da qualidade do serviço *online*” é focada na análise do nível de serviço apresentado ao cliente, e a “escala de recuperação de qualidade de serviço *online*” procura avaliar a capacidade de resolução de problemas, que é cada vez mais uma necessidade que o cliente valoriza (Zeithaml, 2002). As dimensões

associadas às duas escalas, têm como grande objetivo ajudar a identificar o real valor da sua plataforma assim como ações de melhoria.

Stamenkov e Dika (2015) afirmam que a *internet* e as plataformas *online* têm contribuído para um aumento da satisfação do cliente, que por sua vez tem um impacto significativo na lealdade do consumidor à organização.

Noutra perspetiva, a continuidade a longo prazo das plataformas *online*, levará a um aumento considerável do nível de satisfação do consumidor, que conseqüentemente como foi referido anteriormente, irá ter um efeito positivo na lealdade do cliente. Esta cadeia de acontecimentos, contribui para um incremento dos lucros da organização (Stamenkov & Dika, 2015).

### **2.1.3 Jornada de Cliente**

A Jornada de Cliente é “um processo, caminho ou uma sequência através do qual um cliente acede ou utiliza um serviço.” (Følstad & Kvale, 2018), o que significa que inclui todos os momentos da jornada desde o seu início até que o serviço esteja concluído.

A análise detalhada a todos os pontos da jornada de cliente é essencial para que se consiga analisar todos os momentos do ponto de vista do cliente sendo descrita como um conjunto de interações entre o serviço e o cliente, como se estivéssemos a colocar-nos nos “pés do cliente” (Holmid & Evenson, 2008).

Por forma a ajudar a identificar e avaliar os momentos chave da jornada de cliente é importante criar mapas estruturados que descrevam todo o fluxo ao longo do tempo e permita ter uma visão global da jornada. Só assim é possível identificar os momentos críticos que realmente impactam a jornada, para que se possa implementar soluções de melhoria (Diana, Pacenti, & Tassi, 2009).

A criação de jornadas de cliente tem ganho cada vez mais relevância pelo facto de as organizações estarem cada vez mais centralizadas no cliente, adaptando toda a estrutura organizacional de acordo com as necessidades do mesmo. Neste sentido, e tendo em consideração que a jornada de cliente é uma representação das principais fases que o cliente interage com o serviço, o acompanhamento da experiência do cliente acaba por ser garantido do início até ao término do serviço, identificando as intenções, motivações e objetivos do cliente (Mangiaracina, Brugnoli, & Perego, 2009).

A análise ao estudo que será apresentado nesta dissertação não utiliza os instrumentos SERVQUAL e TOPSIS, mas sim uma análise mais centrada nas várias fases da jornada

de cliente. O estudo em questão tem como intuito analisar qualitativamente e de forma minuciosa todos os momentos da jornada de cliente, dando ao mesmo liberdade para descrever detalhadamente a sua experiência, o que não é possível obter através do instrumento SERVQUAL ou do TOPSIS, que se baseiam em critérios quantitativos.

### 3. METODOLOGIA

O principal objetivo desta dissertação é avaliar e compreender em detalhe toda a jornada de cliente que utiliza um serviço de TVDE (Transporte individual e remunerado de passageiros em Veículos Descaracterizados a partir de plataforma Eletrónica), identificando os seus *pleasure points*, *pain points* e o nível de satisfação global e individualizado em cada momento da jornada.

Após a investigação realizada na revisão da literatura, definiu-se que uma análise qualitativa traria mais vantagens para o estudo em questão devido à necessidade de análise minuciosa de toda a jornada de cliente.

A metodologia definida para este estudo foi no formato de entrevistas individuais de resposta aberta. Esta escolha teve como objetivo a recolha de informação mais detalhada sobre a opinião dos entrevistados com o intuito de avaliar o nível de satisfação em cada etapa da jornada do cliente, proporcionando uma análise mais rica em termos de informação. Apesar do número de entrevistados ser mais reduzido neste modelo, comparativamente com um formato de questionários composto por respostas fechadas, este formato procurou obter respostas mais qualitativas e entrevistas mais longas que promovam uma abordagem mais profunda e completa do tema em estudo.

#### ❖ Caracterização da amostra das entrevistas realizadas

Foram entrevistados 26 indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e 55 anos, sendo que a média de idades corresponde aproximadamente a 29 anos. Ao ser feita uma análise por intervalo de idades obteve-se o seguinte peso por faixa etária: [18-25] representa 46%, [26-35] 38%, [36-50] 12% e [+ 50] 4% do total dos entrevistados. Relativamente à distribuição de género dos inquiridos, 62% são do sexo masculino e 38% do sexo feminino. No que diz respeito às habilitações académicas, 19% dos inquiridos tem o ensino secundário, 50% são licenciados e os restantes 31% possuem o grau de mestre.

Todas as entrevistas realizadas neste estudo foram gravadas, pelo que estão disponíveis em gravação áudio e transcritas nos Anexos (Entrevistas 1 a 26) da presente dissertação. A maioria das entrevistas foram realizadas presencialmente, sendo Lisboa a área de residência dos inquiridos, contudo, algumas das entrevistas, devido à situação pandémica por Covid-19, foram realizadas *online*.

No entanto, a área de utilização das aplicações de TVDE por parte dos entrevistados não representa apenas o distrito de Lisboa, distribui-se regra geral pelos principais centros urbanos de Portugal, nomeadamente Lisboa, Porto, Setúbal, Coimbra, Aveiro, Viseu, Algarve, entre outros. Também se verificou que um conjunto de entrevistados tem por hábito utilizar estes serviços de transporte no estrangeiro, quer seja em trabalho ou lazer, no entanto, o principal foco de análise debruçou-se nos serviços de transporte efetuados em território nacional.

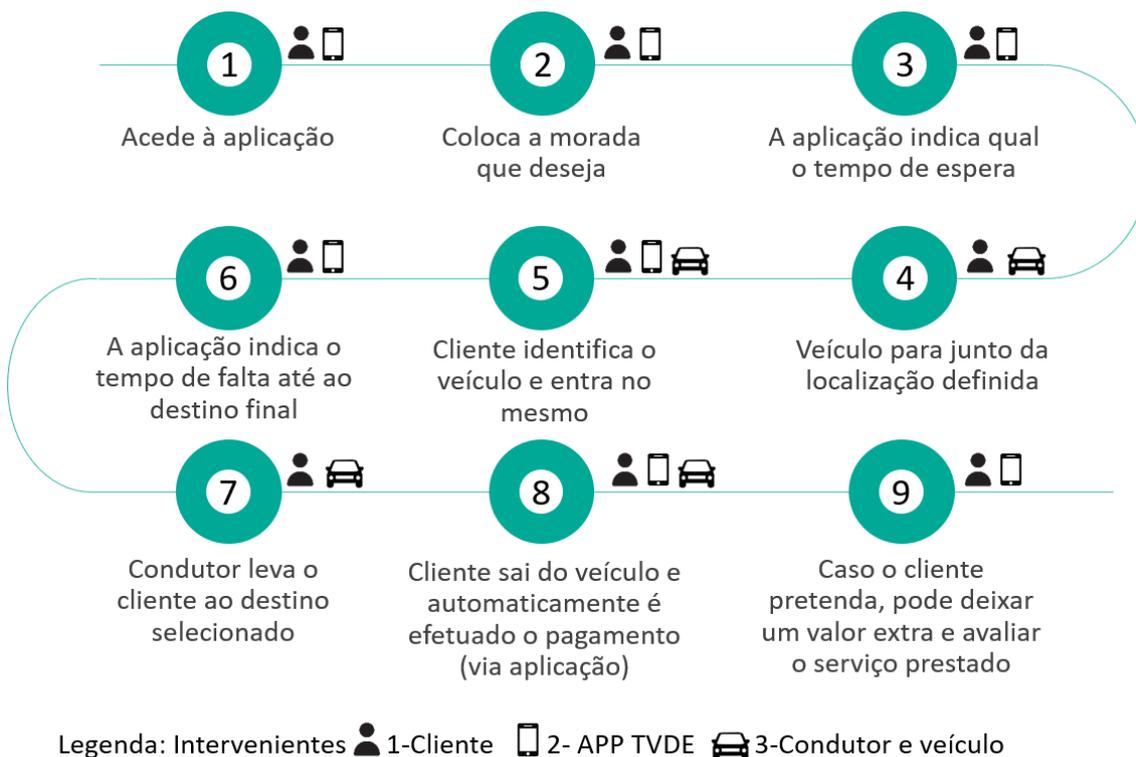
A construção do guião para a realização das entrevistas presenciais, teve como principal objetivo avaliar junto dos utilizadores de plataformas de TVDE toda a sua jornada desde que abrem a respetiva aplicação, até que chegam ao destino pretendido e terminam por completo a sua experiência. Este serviço tem dois momentos críticos que se pretende esclarecer com a realização destas entrevistas: 1) avaliar o desempenho da plataforma digital desenhada para o cliente, nomeadamente, como é que cada cliente avalia a aplicação móvel, identificando as suas vantagens e os seus *pain points* e 2) avaliar toda a viagem realizada dentro do veículo e a prestação do condutor, que são os principais intervenientes deste segundo momento.

Antes de se entrar no detalhe da entrevista, é importante identificar qual a jornada do cliente durante a execução de todo o serviço.

Inicialmente, o cliente acede a uma das plataformas de TVDE e coloca o local para onde se pretende deslocar. De maneira a ser possível realizar a sua viagem é necessário que o cliente tenha um meio de pagamento digital associado. Após a escolha do local, o cliente tem a possibilidade de escolher o tipo de veículo consoante as suas necessidades (veículo executivo, veículo económico, veículo com capacidade de transporte superior a quatro pessoas, etc.) e a aplicação indica o tempo de espera até que o veículo solicitado chegue junto do cliente. Através da aplicação é possível ter acesso a algumas características do veículo para que seja possível identificá-lo, nomeadamente marca, cor, matrícula, entre outras. A responsabilidade do motorista é levar o cliente ao ponto desejado tendo em conta o trajeto sugerido pela aplicação. No final da viagem o pagamento é efetuado automaticamente e o cliente tem a opção de deixar uma remuneração extra (gratificação) e avaliar o serviço prestado (Figura 3).

Assim, dá-se por concluída a jornada do cliente, sendo que se observam três fases:

- 1) Aplicação TVDE – o cliente efetua o pedido de transporte através da aplicação;
- 2) Veículo/Condutor – viagem até ao destino selecionado;
- 3) Aplicação TVDE – terminada a viagem, o cliente avalia o serviço prestado.



**Figura 3.** Jornada Cliente de um serviço de TVDE.

A entrevista integrou 2 perguntas generalistas sobre os serviços de TVDE para iniciar o tema, seguindo-se 9 perguntas que percorrem toda a jornada de cliente e termina com 6 perguntas que avaliam globalmente o serviço prestado.

Segue-se a apresentação do questionário que foi realizado a todos os entrevistados, tendo como principal objetivo recolher a sua opinião relativamente aos serviços de TVDE na sua globalidade e identificar as principais diferenças entre as diversas operadoras deste serviço.

### **Perguntas generalistas**

- 1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?
- 2) Quais/Qual usa? Porquê?

### **Perguntas relacionadas com a jornada de cliente**

- 3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?
- 4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?
- 5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?
- 6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?
- 7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?
- 8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?
- 9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?
- 10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?
- 11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?

### **Avaliação global do serviço**

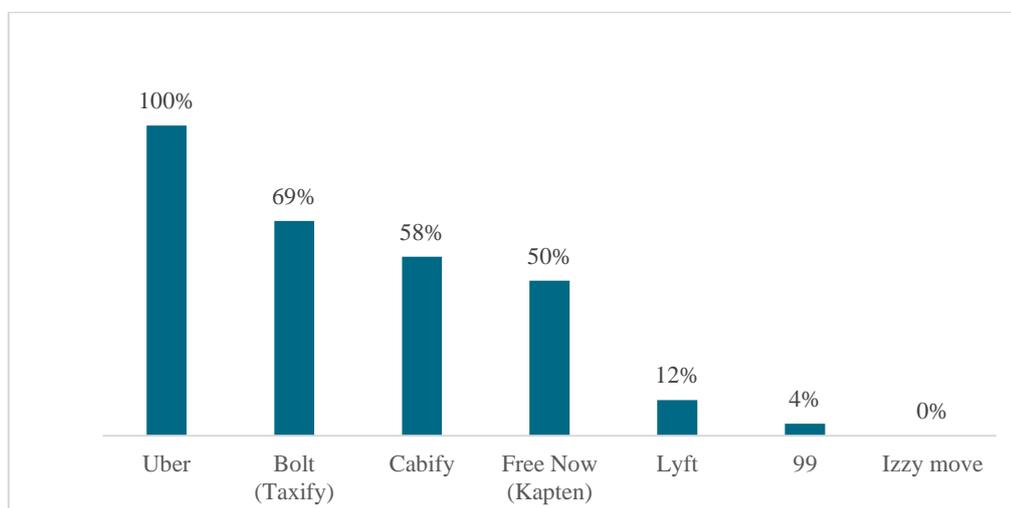
- 12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?
- 13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?
- 14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?
- 15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?
- 16) Qual a razão por que escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?
- 17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?

#### 4. ANÁLISE DE RESULTADOS

De seguida apresenta-se uma análise pormenorizada a cada questão colocada aos entrevistados de forma a possibilitar a identificação de tendências, necessidades dos clientes ou problemas em cada fase da jornada do cliente e em relação ao serviço como um todo. Na segunda fase da análise são identificadas as correlações existentes entre respostas dadas pelos entrevistados, com o objetivo de identificar quais os tipos de cliente e quais os seus comportamentos perante determinadas necessidades assinaladas pelos mesmos.

##### 1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?

Em resposta à questão colocada, foram obtidos os resultados que se apresentam na figura seguinte.



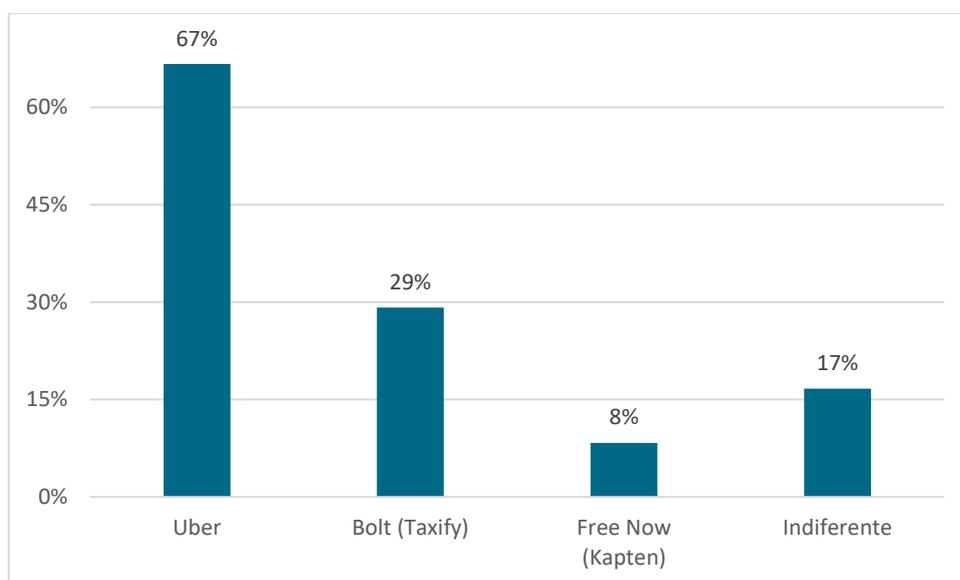
**Figura 4.** Avaliação do conhecimento do cliente das diferentes marcas de TVDE.

Dos 26 clientes entrevistados, todos afirmaram conhecer a plataforma UBER; 69% (18 entrevistados) têm conhecimento da Bolt ou Taxify (antiga designação); 58% (15 entrevistados) conhecem a Cabify apesar de já não atuar no território nacional desde o final de 2019; 50% (13 entrevistados) conhece a plataforma Free Now ou Kapten (antiga designação); com valores muito mais baixos temos a Lyft e a 99 com 12% (3 entrevistados) e 4% (1 entrevistado), respetivamente, no entanto estas duas plataformas não têm atuação em Portugal. A plataforma Izzy Move, que consiste num aplicativo para os táxis, não teve qualquer resposta neste questionário.

Pode-se afirmar que todas as plataformas a atuar em território português têm uma taxa de conhecimento bastante elevada, sendo que se destaca a Uber com uma expressão de 100% dos entrevistados.

## 2) Quais/Qual usa? Porquê?

Como resultado da questão colocada, foi possível reunir a informação compilada na Figura 5.



**Figura 5.** Preferência dos clientes: avaliação das plataformas.

Grande parte dos clientes entrevistados afirmou já ter experimentado duas ou mais plataformas, no entanto, grande parte acaba por escolher uma marca favorita salvo algumas exceções, onde são indiferentes entre as plataformas disponíveis, ou têm duas plataformas entre as quais vão alternando. A Uber mais uma vez se destaca, com 67% (16 entrevistados) dos inquiridos a utilizar regularmente a sua plataforma. Segue-se a Bolt e a Free Now com 29% (7 entrevistados) e 8% (2 entrevistados), respetivamente. Com uma percentagem de 17% temos 4 entrevistados que são totalmente indiferentes em relação à aplicação que utilizam.

Regra geral, há uma preferência pela Uber, no entanto é importante identificar quais os principais motivos para a escolha de cada uma delas, os quais se enunciam de seguida.

Principais motivos para a preferência de cada plataforma:

**Uber** - 1) Marca impulsionadora do serviço a nível nacional e internacional, o que levou com que muitos clientes se afiliassem a esta marca numa fase muito embrionária deste serviço, sendo que a maioria dos inquiridos usa esta justificação como principal motivo;

2) Rapidez, conforto e fiabilidade, onde alguns entrevistados identificaram um maior número de veículos relativamente à concorrência o que leva a uma taxa de resposta mais rápida, e um maior conforto nos seus veículos, algo que o cliente considera relevante para este serviço;

3) Aglomeração de serviços, na opinião de parte dos inquiridos a sua preferência pela Uber prende-se pelo facto de existir mais serviços associados à Uber, nomeadamente outros meios de transporte como bicicletas e trotinetes, e ainda entregas de refeições;

4) Fácil manuseamento do aplicativo, foi mais um motivo pelo qual o cliente escolhe a Uber.

**Bolt e Free Now** – Preços baixos e descontos recorrentes em ambas as marcas, sendo que todos os entrevistados afirmam que o preços praticados são mais baixos do que a concorrência, muito devido aos seus descontos regulares.

Note-se que, todos os inquiridos que são indiferentes à marca, procuram o serviço que no preciso momento apresenta o preço final mais baixo.

### **3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Todos os clientes entrevistados afirmaram conseguir encontrar o que necessitam de forma rápida e intuitiva, apenas um entrevistado afirmou que ao nível empresarial sentiu alguma dificuldade em preencher os dados referentes à empresa onde labora.

Todos os entrevistados identificaram “a colocação do destino pretendido na aplicação” como requisito base e essencial para as suas necessidades; adianta-se ainda que 6 entrevistados referiram que pretendem saber qual o preço, tempo e método de pagamento para efetuar rapidamente o pedido de serviço.

Dois entrevistados destacaram pela positiva o aplicativo da Uber com dois pontos que os mesmos valorizam nesta fase inicial: 1) opção de agendamento de uma viagem e 2) armazenamento do histórico das viagens de forma a pré-definir as viagens mais recorrentes do cliente.

Em resumo, os clientes revelaram estar muito satisfeitos com o primeiro ponto da sua jornada.

#### **4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Relativamente ao reconhecimento do ponto de localização do cliente, 10 dos 26 entrevistados (38.5%) afirmou que a aplicação não reconhece facilmente o seu ponto de localização, sendo que 4 desses 10 tem problemas de localização recorrentes. Neste tipo de casos, os mesmos referiram que a aplicação reconhece a área onde se situam, no entanto, a localização apresentada nunca é exata. Alguns exemplos partilhados pelos entrevistados foram: 1) dificuldade de reconhecimento junto de Estádios e Shoppings; 2) a aplicação não reconhece a rua onde o entrevistado mora e o mesmo é forçado a selecionar uma rua próxima da sua; 3) os dados móveis do dispositivo do utilizador não reconhecem facilmente o local exato do mesmo.

A maioria dos entrevistados afirmou que a capacidade de reconhecimento varia de plataforma para plataforma, sendo que reconhecem que o aplicativo da Uber é o que tem mais sucesso.

Apesar dos clientes admitirem que por vezes existem algumas falhas na capacidade de reconhecimento da localização, apenas 1 considera que este problema é um grande obstáculo à utilização do serviço, ou seja os clientes não estão totalmente satisfeitos, no entanto não é um ponto que valorizem muito.

#### **5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Todos os clientes entrevistados consideram o processo de seleção do destino fácil e intuitivo e com ferramentas que os mesmos estão habituados a utilizar no seu dia-a-dia como é o caso do Google Maps.

Uma parte dos entrevistados alertou para algumas falhas que já aconteceram na utilização destas aplicações: 1) impossibilidade de selecionar o ponto de destino no mapa, caso o cliente não saiba a morada (apenas na *app* Free Now); 2) caso o cliente se engane na morada terá sempre que ser o mesmo a alterá-la, ou seja, o condutor não pode fazê-lo;

3) esporadicamente, o aplicativo não reconhece a morada e o cliente tem que inserir novamente.

Apesar dos pontos mencionados acima, o cliente está satisfeito com o processo de seleção do destino.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Apenas dois dos clientes entrevistados consideraram que o período de espera é elevado e os restantes 24 mostraram estar satisfeitos e compreensíveis com o tempo que aguardam pelo veículo. No entanto, as opiniões divergem quanto ao tempo indicado na aplicação, 11 entrevistados afirmaram que o tempo de espera indicado na aplicação não representa a realidade, sendo um dos pontos negativos que os entrevistados dizem que deve ser corrigido. Dos restantes 15, 12 indivíduos referiram que corresponde ao tempo indicado e 3 nunca repararam neste ponto.

Regra geral, verifica-se que o período de espera varia consoante o número de veículos disponíveis no local, sendo que a Uber é considerada a empresa que tem mais veículos disponíveis o que poderá implicar um tempo médio de espera ligeiramente mais reduzido. A Free Now e a Bolt são as plataformas onde os entrevistados estão mais insatisfeitos em relação ao tempo médio de espera.

A destacar pela negativa, houve dois inquiridos a afirmarem que uma das razões para o tempo de espera aumentar repetidamente é o facto de os condutores aceitarem novas viagens antes de terminar a que estão a executar, seja verdade ou não, se essa expectativa passa para o cliente final, isto irá impactar na sua satisfação global do serviço.

Em conclusão, os clientes estão satisfeitos com o tempo de espera, no entanto há alguma insatisfação relativamente ao tempo apresentado pela aplicação.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Todos os entrevistados, à exceção de dois, confirmaram que o ponto de recolha é exato, no entanto em todos os momentos que a identificação do veículo não está a ser eficiente, todos os condutores têm o cuidado de ligar para o cliente e combinar um ponto de encontro fácil para ambas as partes. Nesta situação, os clientes estão totalmente satisfeitos e não se importam de andar alguns metros para facilitar o trabalho do condutor.

Relativamente à identificação do veículo, todos os clientes conseguem identificar facilmente o mesmo, do qual os principais pontos de identificação são a marca, a matrícula e a cor do veículo e por vezes, o próprio condutor.

Relativamente às duas questões colocadas, todos os clientes estão bastante satisfeitos com este momento da jornada.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

A comodidade e as condições do veículo são vistas pelos entrevistados como um dos pontos mais fortes do serviço. Todos os clientes consideraram, regra geral, os carros limpos e cómodos, sendo que maioria dos mesmos valoriza a condições disponibilizadas dentro do veículo, especificamente a oferta de água, rebuçados, carregamento de telemóvel e por vezes disponibilização de *internet*. Um dos clientes que utiliza o serviço de TVDE diariamente, afirmou que atualmente alguns veículos já não cumprem com os requisitos esperados, nomeadamente carros limpos e cuidados. Este entrevistado, sendo um cliente habitual defende que a qualidade deve ser mantida no tempo e não decrescer ao longo dos anos.

Pode afirmar-se que todos os clientes estão satisfeitos com a condições dos veículos.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Regra geral, os entrevistados estão satisfeitos com o comportamento do condutor (simpatia, apresentação e condução), sendo que houve apenas 3 entrevistados a avaliar negativamente o seu comportamento, um afirmou que os condutores são pouco simpáticos, outro afirmou que já teve vários casos onde o condutor se perdeu no caminho e outro que não gostou da apresentação dos últimos condutores com que viajou. No entanto, ao nível da condução todos os restantes entrevistados consideraram a mesma segura, adequada e sem quaisquer situações que comprovem o contrário. Ao nível da simpatia e apresentação, a realidade já é mais dispare; grande parte dos entrevistados apesar de afirmar que são parâmetros positivos, já presenciaram alguns casos de falta de simpatia e má apresentação, quatro dos clientes entrevistados fizeram questão de constatar que estas situações se têm tornado cada vez mais recorrentes, o que é preocupante para garantir a qualidade de serviço a que os clientes já estão habituados. Outro ponto que foi salientado por três dos 26 clientes, é o facto de cada vez mais os

condutores serem de origem estrangeira, o que por vezes dificulta a comunicação e o conhecimento dos principais locais da cidade onde estão a laborar.

Resumidamente, os clientes estão satisfeitos com o comportamento do condutor, no entanto, há uma tendência de aumento do número de casos de antipatia e falta de apresentação, muito ligado ao rápido crescimento deste tipo de negócio, devendo naturalmente, ser um ponto a melhorar.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?**

Relativamente à primeira questão, todos os entrevistados afirmaram que são deixados no local exato que desejam, no entanto, quatro entrevistados verificaram várias vezes que o GPS não corresponde ao ponto exato da morada, sendo necessário que o condutor faça uma pequena parte do percurso que não está indicada no GPS.

Quanto à segunda questão, três dos 26 entrevistados consideram que a duração definida na *app* não corresponde ao tempo indicado, porque já tiveram vários casos onde o condutor se enganou no percurso, aumentando assim o tempo da viagem. Outro exemplo crítico do negócio, foi o facto de já ter acontecido o condutor, para além de se ter enganado no percurso, ter realizado um desvio que implicou um custo extra para o cliente, o que o deixou extremamente insatisfeito.

Os restantes entrevistados admitiram que o tempo da plataforma por vezes não é o correto, mas é totalmente influenciado por fatores externos, nomeadamente trânsito inesperado, pelo que o cliente não atribui culpa ao condutor, nem à plataforma.

Em resumo, os clientes entrevistados mostraram grande satisfação com a predisposição do condutor em deixar os clientes no local exato, no entanto, há algum descontentamento com possíveis enganamentos de percurso que os condutores possam ter.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Relativamente à primeira questão, apenas três dos 26 inquiridos não avalia regularmente o serviço prestado, demonstrando assim que a maioria dos clientes dá importância ao controlo do nível de satisfação dos consumidores e pretende contribuir para o mesmo. Em relação ao nível de satisfação dos clientes que dão a sua opinião, as suas classificações

costumam ser a maioria das vezes superiores a 3 numa escala de 1 a 5, perfazendo um total médio de 4,3.

Quanto à questão sobre a gratificação após a viagem terminar, quatro dos entrevistados afirmaram dar uma contribuição de forma regular e outros três esporadicamente, apenas quando o serviço foi excepcional. Pode assim concluir-se que maioria dos clientes que usufruem do serviço de TVDE não têm por hábito dar uma remuneração extra, muito idêntico à cultura portuguesa, que apenas atribui gratificações quando o serviço foi acima da média.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Em geral, todos os entrevistados estão satisfeitos com o serviço prestado, destacando-se pela positiva as aplicações, considerando-as intuitivas e muito bem construídas. A facilidade de pagamento foi também um ponto destacado, por permitir ao cliente fazer um pagamento rápido e sem dinheiro físico. Por fim, a qualidade dos veículos também se demarcou pela sua comodidade e condições do mesmo.

Pela negativa, foram identificados alguns pontos, destacando-se a redução da qualidade do nível de serviço, impactado por alguns casos de antipatia dos condutores e menor brio na apresentação dos veículos. Outro ponto referido é a dificuldade de associação de cartões de crédito em alguns aplicativos (Bolt e Uber, por exemplo).

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Todos os clientes entrevistados consideraram a aplicação muito intuitiva e ajustada à sua necessidade, com exceção de um que teve opinião contrária. Na sua globalidade, os clientes afirmam que a aplicação da Uber consegue ser ligeiramente superior às restantes, apontando menos falhas como sendo o principal motivo para esta escolha.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Dos 26 entrevistados, 21 (81%) acham o preço justo e adequado, 4 (15%) consideram o serviço caro e apenas um (4%), considera o serviço demasiado barato.

Apesar da maioria dos entrevistados considerar o preço do serviço justo, cinco clientes (19%) avaliam pela negativa a variação do preço consoante a procura e a hora do dia, considerando esta variação bastante elevada e desadequada. Isto significa que o

cliente quando se depara com estas variações, fica totalmente insatisfeito com o preço a pagar, acabando por ter um impacto negativo na experiência do cliente.

Os entrevistados que utilizam as plataformas da Bolt e Free Now afirmaram que estão satisfeitos pelo preço a pagar devido à estratégia de promoções recorrentes no serviço prestado.

Em suma, os clientes estão satisfeitos com o preço a pagar, no entanto as empresas de TVDE devem procurar preços mais estáveis, sem grandes variações de acordo com a procura e hora do dia.

### **15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Nesta questão, os entrevistados reforçaram alguns pontos que já foram mencionados anteriormente.

Enumeram-se de seguida por ordem crescente de relevância, todas as sugestões partilhadas pelos entrevistados no decorrer das entrevistas:

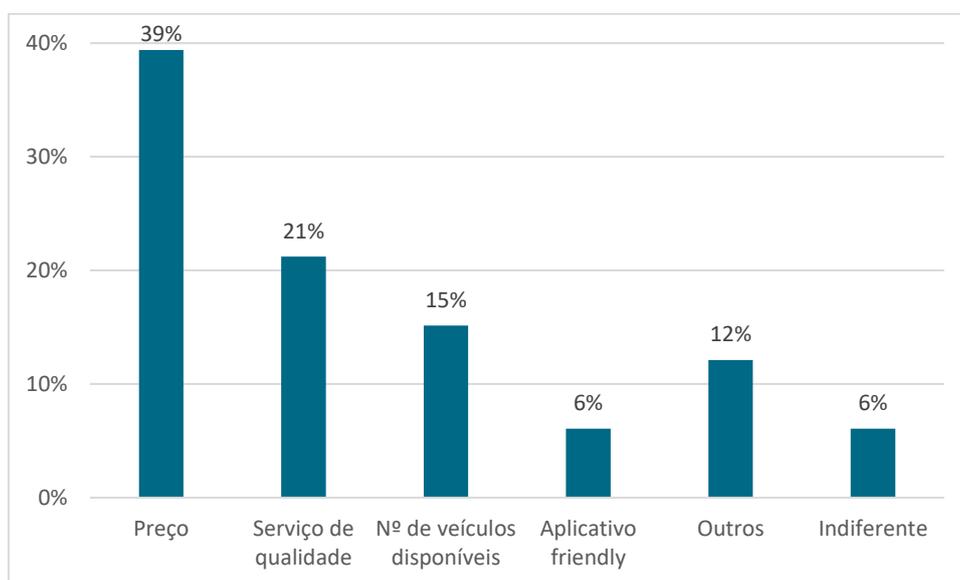
- 1) **Melhorar o comportamento dos condutores**, sugerindo uma aposta na formação comportamental (23% dos entrevistados);
- 2) **Melhorar a linha de apoio ao cliente**, que neste momento é de difícil acesso e a resolução nem sempre é conseguida (8% dos entrevistados);
- 3) **Melhorar o sistema de pagamentos**, motivado pela impossibilidade de associar alguns cartões, ou pelo facto de ter um número elevado de cartões expirados (por exemplo, ao fim de várias criações de cartões virtuais de compra única, a plataforma bloqueia o mesmo) (8% dos entrevistados);
- 4) **Reduzir erros nos cancelamentos das viagens**, onde por vezes o cliente é forçado a pagar algo de que não usufruiu (8% dos entrevistados);
- 5) **Desenvolver o aplicativo para que seja possível adquirir viagens para outras pessoas**, nomeadamente para menores que ainda não têm acesso a meios de pagamento digitais (4% dos entrevistados);
- 6) **Tornar *friendly* o processo de preenchimento de dados empresariais** (NIF, nome da empresa, etc.) (4% dos entrevistados);
- 7) **Manter o nível de serviço**, nomeadamente as condições oferecidas como disponibilização de águas ou rebuçados (4% dos entrevistados).

Apesar de não terem sido mencionadas nesta questão, nas anteriores os entrevistados propuseram mais algumas sugestões:

- 8) **Tornar os tempos de espera indicados na aplicação mais semelhantes à realidade** (42% dos entrevistados);
- 9) **Melhorar o reconhecimento da localização do cliente** (38,5% dos entrevistados);
- 10) **Tornar os preços do serviço mais estáveis**, ou seja, sem grandes variações ao longo do dia (15% dos entrevistados).
- 11) **Melhorar o processo de seleção da morada de destino**, nomeadamente a seleção de um ponto no mapa (apenas para Free Now) e permitir a alteração de morada por parte do condutor (8% dos entrevistados);

**16) Qual a razão porque escolhe determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Todos os clientes entrevistados, à exceção dos que afirmaram ser indiferente, alterariam a sua escolha com base nos critérios apresentados na Figura 6.



**Figura 6.** Principais motivos de seleção da operadora.

Dos 26 entrevistados, 2 são totalmente indiferentes ao motivo de seleção e os restantes 24 selecionaram entre um ou dois motivos, sendo o preço o principal motivo, com 39% das respostas. Segue-se a qualidade do serviço com 21%, o número de veículos disponíveis no ponto de recolha (12%) e o quanto *friendly* e intuitivo é o aplicativo, com 6%. O grupo designado por “outros”, corresponde aos motivos que obtiveram uma única

resposta, nomeadamente a facilidade de utilização do serviço no estrangeiro, 1º *player* a surgir no mercado, *marketing* e publicidade e aplicativos com várias utilidades (transporte de pessoas *via* carro, trotinete ou bicicleta e ainda a entrega de comida).

A maioria dos clientes que selecionou o preço como principal motivo, afirma que o nível de serviço deve ser constante, caso contrário, ponderam alterar mesmo que as operadoras concorrentes sejam mais dispendiosas.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Apenas sete (27%) dos entrevistados manter-se-iam fiéis à sua marca, 15 (58%) ponderariam trocar de marca e os restantes 4 (15%) não responderam.

Dos clientes que são fiéis à sua marca, todos eles têm como marca de eleição a Uber, o que representa algum sucesso na taxa de retenção e fidelização dos clientes desta operadora de TVDE. Como já foi referido anteriormente, os clientes que não são fiéis a nenhuma marca, têm como principais motivos de seleção o preço e a qualidade do serviço associada.

Em conclusão, a maioria dos clientes não são fidelizados a nenhuma marca, procurando constantemente preços baixos e uma qualidade exigente. Os poucos clientes que são fidelizados têm como marca de eleição a Uber.

## 5. CONCLUSÕES

Esta dissertação teve como objetivo descrever e analisar a satisfação dos clientes em toda a jornada do serviço de transporte privado (TVDE), quer seja numa ótica digital (*app*) como física (veículo e condutor). Nos dias de hoje, recolher informação dos clientes é cada vez mais relevante e impactante no desenvolvimento contínuo de produtos e serviços corporativos. Com uma base de informação alargada de clientes numa única plataforma, as empresas têm acesso a uma visão 360° dos mesmos. Deste modo, a relação com os clientes torna-se mais próxima, facilitando a satisfação das suas necessidades, nomeadamente ao nível da personalização de serviços.

Neste sentido, pode-se afirmar que grande parte dos clientes se encontra bastante satisfeita com o serviço prestado, o que pode ser comprovado com uma avaliação média de 4,3 numa escala de 1 a 5, atribuída pelos utilizadores no final de cada viagem. Os clientes identificaram como principais vantagens o facto da aplicação ser intuitiva, facilitando e acelerando todo o processo de pedido de transporte, a rápida resposta e disponibilidade do serviço e a facilidade de pagamento, sendo a mesma ágil e não apresentando quaisquer entraves.

Embora seja um serviço caracterizado por uma experiência única, com um conjunto de ativos distintos (*app*, veículo e condutor) que cooperam entre si para criar a melhor experiência para o cliente, ao analisar individualmente cada ativo, pode-se concluir que a *app*, independentemente da empresa, é avaliada de forma positiva, devido à sua facilidade de navegação, pagamentos rápidos, agendamentos, histórico de viagens, recolha de opinião de cliente, entre outros. No entanto, existem alguns pontos que ainda carecem de melhoria, nomeadamente a dificuldade de identificação exata do cliente, a impossibilidade de selecionar com exatidão o destino no mapa (apenas no caso da Free Now), bem como de o próprio condutor alterar o destino caso o cliente assim pretenda, a inconsistência do tempo de espera pelo veículo indicado na *app*, o que por vezes causa algum transtorno ao cliente, a impossibilidade de associar alguns cartões de pagamento e por vezes cancelamento de viagens, o baixo nível de desenvolvimento da *app* para os clientes empresariais e a baixa capacidade da linha de apoio na resolução de problemas. Ressalva-se que o último ponto referido é a segunda maior causa de insatisfação dos clientes.

Considerando o segundo ativo, que se foca nas condições do veículo de transporte, este acaba por ser o interveniente que gera menos insatisfação junto dos clientes. No que

respeita ao conforto dos veículos, os clientes estão totalmente satisfeitos, salvo raras exceções onde os mesmos presenciaram veículos em más condições, muito motivado pelo rápido crescimento deste negócio, algo que deve ser tido em conta para o futuro.

Por fim, o ativo que gera maior insatisfação é o condutor do veículo, no entanto, há que reforçar que, a maioria dos clientes está satisfeito com o serviço prestado do início ao fim do mesmo, logo dentro do baixo nível de insatisfação, os condutores são os que mais contribuem para este sentimento. Apesar da condução dos mesmos ser segura, começa-se a verificar alguns casos de desconhecimento dos percursos devido à existência de cada vez mais condutores estrangeiros.

O maior motivo de insatisfação dos clientes é falta de simpatia do condutor, que embora seja pontual, tem vindo a crescer, o que preocupa os clientes fiéis a este tipo de serviço.

A Tabela Resumo que se apresenta de seguida, ilustra de forma clara os pontos positivos e negativos da jornada do cliente do serviço de TVDE, sendo possível identificar quais os momentos da jornada que o cliente está mais insatisfeito. Como já foi mencionado anteriormente, não há nenhum momento da jornada em que haja um nível de insatisfação elevado, no entanto existem alguns momentos em que a satisfação do mesmo é mais reduzida.

Tabela Resumo - Jornada de Cliente do serviço de TVDE – *Pleasure e pain points*.

Jornada de Cliente	Acede à aplicação	Coloca a morada que deseja	Seleciona o local de destino	Espera pelo veículo	Chegada/ identificação do veículo	Entra no veículo (condições do veículo)	Durante a viagem (comportamento do condutor)	Chegada ao destino	Feedback de Cliente
Estado Emocional									
<i>Pleasure Points</i>	“Colocação do destino pretendido na aplicação” – Todos os clientes encontram de forma rápida e simples o que procuram.	N/A	Processo de seleção fácil e intuitivo.	O cliente está satisfeito com o tempo que espera pelo veículo.	Ponto de recolha exato. Identificação do veículo rápida e fácil.	Veículo cómodo e limpo. A oferta águas, rebuçados e carregamento de telemóvel é bastante apreciada pelos clientes.	Cientes satisfeitos com o comportamento do condutor.	Predisposição por parte do condutor para deixar o cliente no local exato quando o aplicativo não o faz.	Maioria dos clientes fazem questão de dar o seu feedback em relação ao serviço prestado.
<i>Pain Points</i>	N/A	A aplicação não reconhece com precisão a localização do cliente.	Impossibilidade de selecionar o ponto de destino no mapa, caso o cliente não saiba a morada (Apenas na app FreeNow).	Tempo indicado no aplicativo muitas das vezes não corresponde ao tempo real da chegada do veículo.	N/A	N/A	Apesar de diminuto, tem-se verificado um aumento do nº de casos de antipatia e má apresentação juntos dos seus clientes	Apesar de serem pouco frequentes, os enganos de percurso que possam surgir deixam o cliente bastante insatisfeito.	N/A
<i>Sugestões/ Observações</i>	Disponibilizar o preço e tempo da viagem numa fase mais inicial da jornada de cliente.	O nível de precisão do aplicativo varia de marca para marca, sendo que a Uber é a que tem uma maior taxa de sucesso.	Em caso de alteração de morada o condutor pode ter a possibilidade de alterar a mesma, algo que não acontece à data.	O tempo por vezes não corresponde ao indicado, porque os condutores aceitam novas viagens antes de terminarem as anteriores.	Salvo raras exceções, em que o ponto de recolha não é exato, há uma preocupação do condutor para que o ponto de encontro seja o mais próximo possível.	Devido ao rápido crescimento deste negócio, verifica-se uma diminuição da qualidade das condições que o cliente estava habituado a ter durante a viagem.	Surgimento de condutores estrangeiros que não dominam a língua portuguesa nem os respetivos trajetos.	Muitas vezes a duração da viagem que está indicada na app não corresponde ao indicado mas o cliente não considera um ponto negativo.	Após o feedback, poucos clientes têm o hábito de dar uma remuneração extra pelo serviço prestado.

Conclui-se que na jornada do cliente existem dois momentos de maior insatisfação, designadamente aquando da identificação da localização exata do cliente e durante a viagem devido ao comportamento do condutor. Estes dois momentos identificados com o estado emocional a amarelo, ocorrem não só porque existem *pain points* relevantes do ponto de vista do cliente, mas também pela inexistência de *pleasure points* relevantes que sejam realmente impactantes, uma vez que a expectativa do cliente pressupõe que o condutor desempenhe um comportamento adequado e agradável.

De forma a melhorar o nível de serviço e por sua vez o nível de satisfação e recomendação do cliente, as empresas de TVDE devem focar-se nos intervenientes mais sujeitos a erros, nomeadamente os condutores como já foi referido. Desta forma, devem apostar num processo de seleção mais exigente e posteriormente formar continuamente os condutores ao nível comportamental.

No entanto, esta não deve ser a única aposta, o digital é essencial até porque nos dias de hoje o desenvolvimento tecnológico é enorme e acelerado. Os aplicativos devem ser melhorados com os pontos mencionados anteriormente e deve apostar-se numa estratégia digital ligada às constantes mutações do mercado e necessidades dos clientes, ou seja, adaptações aplicacionais constantes que procurem trazer cada vez mais clientes, mas também promover a manutenção dos atuais.

## **5.1 PERSPETIVAS DE FUTURA INVESTIGAÇÃO**

Em futuras investigações sugere-se que haja uma abordagem quantitativa a um número alargado de inquiridos com o intuito de atingir um número mais representativo da população portuguesa mesmo que as respostas sejam menos detalhadas e conclusivas. A acrescentar a esta necessidade, considera-se relevante estudar o transporte privado de pessoas no estrangeiro, mais concretamente na região europeia onde este serviço já se encontra bastante alastrado por todo o continente, sendo um dos principais meios de transporte em grande parte dos países europeus.

Propõe-se também que se estude o serviço de transporte de refeições e outros bens, onde a *app* e o transporte rápido são as principais necessidades do cliente, algo muito semelhante ao serviço de TVDE, onde algumas entidades acabam por participar em ambos os negócios.

## 6. BIBLIOGRAFIA

- Al-Kilani, M., & Twaissi, N. (2017). Perceived Quality of Administrative Services and its Consequences on Students' Behavioral Intentions. *International Journal of Quality and Service Sciences* , pp. 9:103-119.
- Boateng-Okrah, E., & Fening, A. (2012). TQM Implementation: a Case of a Mining Company in Ghana. *Benchmarking: An International Journal*, pp. 19:743-759.
- Bolatan, G. I., Gozlu, S., Alpkhan, L., & Zaim, S. (2016). The Impact of Technology Transfer Performance on Total Quality Management and Quality Performance. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, pp. 235:746-755.
- Chowdhary, N., & Prakash, M. (2007). Prioritizing Service Quality Dimensions. *Managing Service Quality* , pp. 17:493-509.
- Diana, C., Pacenti, E., & Tassi, R. (2009). Visualtiles: communication tools for (service) design . *Proceedings of ServDes, Linköping University Electronic Press, Linköping*, pp. 65-76.
- Følstad, A., & Kvale, K. (2018). Customer journeys: a systematic literature review. *Journal of Service Theory and Practice*, pp. 28:196-227.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing - A Customer Relationship Management Approach*. England: John Wiley & Sons Ltd.
- Gummesson, E., & Grönroos, C. (2012). The Emergence of the new Service Marketing: Nordic School Perspectives. *Journal of Service Management*, pp. 23: 479-497.
- Hamzah, Z., Lee, S. P., & Moghavvemi. (2017). Elucidating Perceived Overall Service Quality in Retail Banking. *International Journal of Bank Marketing* , pp. 35:781-804.
- Handfield, R. (1989). Quality Management in Japan Versus The United States: An Overview. *Production and Inventory Management Journal*, pp. 79-85.
- Holmid, S., & Evenson, S. (2008). Bringing service design to service sciences, management and engineering. *Service Science, Management and Engineering Education for the 21st Century*, pp. 3:341-345.
- Lagrosen, Y., & Lagrose, S. (2005). The Effects of Quality Management - a Survey of Swedish Quality Professionals. *Internacional Journal of Operations & Production Management*, pp. 25:940-952.
- Lagrosen, Y., Travis, T., & Lagrosen, S. (2012). Brain Integration as a Driver for Quality Management Success. *International Journal of Quality and Service Sciences* , pp. 4:253-269.
- Mangiaracina, R., Brugnoli, G., & Perego, A. (2009). The eCommerce Customer Journey: A Model to Assess and Compare the User Experience of the eCommerce Websites. *Journal of Internet Banking and Commerce*, pp. 14:1-11.
- Mukherjee, A., & Nath, P. (2005). An Empirical Assessment of Comparative Approaches to Service Quality Measurement. *Journal of Services Marketing*, pp. 49 N°4:174-184.
- Petersen, P. B. (1999). Total Quality Management and the Deming approach to Quality Management. *Journal of Management History*, pp. 5, Iss.8:468.

- Prinsloo, C. (2018). Is SERVQUAL an Inclusive Indicator of SMEs' Service Quality Advantage During an Economic Downgrade? A South African Case . *Journal of Business and Retail Management Research*, pp. 12:94-106.
- Stamenkov, G., & Dika, Z. (2015). A Sustainable E-service Quality Model. *Journal of Service Theory and Practice*, pp. 25:414-442.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Kamalanabhan, T. J. (2001). Customer perceptions of service quality: A critique. *Total Quality Management*, pp. 12:111-124.
- Zeithaml, V. A. (2002). Service Excellence in Electronic Channels. *Managing Service Quality*, pp. 12:135-138.

## 7. ANEXOS

### **Entrevista 1 - Ana Silva, 49 anos, Ensino Secundário, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Kapten, Uber e Bolt

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Utilizo os três, porque se torna mais viável para nos dirigirmos a certas localidades onde existem por exemplo, parquímetros.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Normalmente sim, apesar de que em relação ao sítio onde eu moro é mais difícil, acabo por pôr uma rua próxima e não a minha atual.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Sim, acaba por ser, basta colocar a morada e ele reconhece facilmente, os locais onde tenho ido.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: O tempo, normalmente corresponde ao indicado.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Normalmente sim. Identifico facilmente, pela marca e pela matrícula.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, no meu caso sim. Penso que não há diferenças entre aplicações, uma vez que o mesmo veículo trabalha para várias plataformas.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Varia de condutor para condutor, uns mais calados do que outros, uns têm um discurso mais agradável do que outros, mas nada de especial, por norma têm um comportamento, apresentação e condução agradável.

Em comparação com os taxistas de antigamente, noto uma grande diferença para melhor, simpatia, conforto, tudo. Também não sei como estão os táxis agora, porque agora só utilizo estas plataformas.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?**

Resposta: Fico sempre no local exato, e se não ficar mesmo no local exato, é por conselho do condutor por ser mais viável ou seguro. A duração da viagem por norma foi a que estava definida. Já me aconteceu encontrar um acidente no percurso e o tempo não ser igual ao esperado, mas o condutor perguntou-me se queria continuar com aquele percurso ou se poderia fazer um desvio.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Avalio conforme o condutor, até agora tenho dado uma boa pontuação, entre 4 e 5. Nunca deixei remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Acho que a aplicação mais fácil de todas é a Uber, mas acho que são todas idênticas, já domino as 3 aplicações.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim, até agora não tive problemas.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Sim, há cada vez mais promoções. Acho um preço justo, mesmo em relação a táxis de antigamente.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não, tenho estado agradada com tudo.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Neste momento não tenho operador favorito, antigamente tinha a Uber como favorita porque também foi a primeira a aparecer, mas agora é indiferente, pesquiso mais pelas promoções que tenho. Valorizo mais o preço na escolha.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Se o preço for igual em todas, excluiria a Kaptan por ser a aplicação mais complicada e com algumas limitações, e escolheria a Uber.

**Entrevista 2 - André Santos, 23 anos, Licenciado, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Uber, penso que há outras duas, mas não me lembro do nome.

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Uber, porque é a que conheço há mais tempo, tem também associado a Uber Eats, e agora a aplicação das trotinetes. É uma mais valia ter tudo compacto numa só aplicação.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, é claro.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Quase 100% das vezes. A minha rua é de difícil localização, normalmente tenho de me deslocar 10 metros, mas nada de especial.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Sim.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Não é demorado, por norma corresponde sempre ao tempo indicado, mais minuto, menos minuto, corresponde sempre. Não é tema, os atrasos pequenos.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Poucas vezes tive de me deslocar. Consigo identificar facilmente, pela marca e pelo condutor.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, os que usei até agora, sempre.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: São sempre simpáticos, condução segura nunca fiquei assustado com nenhum condutor, e a apresentação nunca me chocou, tudo dentro do normal.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?**

Resposta: Sim, houve apenas duas situações em que não se podia ir ao local exato porque havia obras, mas o condutor perguntou-me se me podia deixar ali, uma vez que estava perto ou se queria que arranjasse maneira de me levar mesmo ao local exato.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Nunca avalio, quando chega a essa parte fecho a aplicação. E quando reabro a aplicação faço “skip” e não avalio. Também não deixo qualquer remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Acho normal, não acho qualquer problema na aplicação.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Podia ser sempre um pouco mais baixo, mas acho que está dentro dos parâmetros.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Uso a Uber, porque estou satisfeito com o serviço, tem várias funcionalidades e foi sempre a que utilizei

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Trocaria, se o preço fosse mais baixo.

### **Entrevista 3 - Andreia Albino, 24 anos, Licenciada, residente em Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Uber, Bolt, Kapten, Cabify

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Neste momento, utilizo mais a Bolt, mas já utilizei outros. Uso mais a Bolt por questões de preço (mais barato).

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim. Encontro logo o destino pretendido, preço estimado, e o pagamento.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Reconhece.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Às vezes acontece trocas de destinos, uma vez que existem nomes de ruas iguais, em diferentes localidades. Contudo, verifico sempre se a morada é a que eu pretendo, e se não for altero, nunca me aconteceu ir para o destino errado.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Na Bolt, espero sempre mais tempo do que por exemplo, pela Uber. Não sei, se a justificação se prende pelo número menor de veículos Bolt na minha zona de residência, sinto que existem mais veículos Uber.

Por norma, o tempo de espera corresponde ao tempo indicado no dispositivo.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: O ponto de recolha é exato. Consigo identificar o veículo primeiro pela marca e cor, e quando chega mais perto pela matrícula.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Considero que os veículos são impecáveis, nada a apontar.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Normalmente, os condutores são simpáticos, atenciosos, e sinto-me segura.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sim, nunca me aconteceu deixar num local que não tenha pedido.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)?**

**Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Normalmente, avalio com estrelas e nunca dou opinião. Diria, que tenho dado em média, 4,5 estrelas. Nunca deixo remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Acho que não alteraria nada.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim, é ajustada e intuitiva.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Eu procuro sempre o mais barato possível, e é por isso que neste momento, utilizo a Bolt.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não, nada.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Por razões de preço. Sou aquela consumidora, que se encontrar uma aplicação TVDE mais barata, não me importo de mudar. Contudo, se mudar, e não me agradar as condições de serviço não são as mínimas e as que esperava, talvez o preço aí se torne menos importante.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: De acordo com as minhas experiências, e se as aplicações de transporte privado tivessem todas o mesmo valor, sem dúvida que escolheria a Uber, uma vez que senti um melhor serviço, como o condutor, carro, tempo de espera. Contudo, uma vez que valorizo mais o preço, faço outras opções.

**Entrevista 4 - Carolina Costa, 18 anos, Ensino Secundário, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Uber, Bolt, Kapten

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Só uso a Uber, porque como foi a primeira a aparecer, é a que tenho mais confiança.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, tem logo o mapa e a questão para onde quero ir.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Sim, reconhece muito bem, porque às vezes ponho o ponto de recolha diferente do sítio onde eu estou, e facilmente o senhor do Uber consegue encontrar-me, porque consegue ver a minha localização

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Acho que é fácil no geral, mas já me aconteceu haver moradas idênticas e eu não ter reparado que eram em localidades diferentes, ou seja, fui para um destino que não queria e ainda paguei mais. Os condutores obrigam o cliente, a mudar o destino na sua aplicação para conseguirem fazer um novo trajeto, não podem ser os condutores a mudar.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Não considero demorado. Acho que corresponde ao tempo indicado, contudo muitas vezes diz, por exemplo, 4 minutos, e do nada sobe para 10 minutos, ainda não entendi muito bem o porquê de isso acontecer.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Por norma, o condutor vai ter ao local exato que eu pedi. Contudo, se eu não estou nesse local, o condutor rapidamente procura onde eu estou, é raro me pedirem para ser eu a deslocar-me, a não ser que ele não esteja a reconhecer ou não conseguir passar. Não é incomodo para mim estas situações acontecerem.

Consigo facilmente identificar o veículo, uma vez que temos acesso à matrícula, à marca e à cor.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, muito boas. Por norma, cheiram sempre muito bem e cerca de 90% das vezes diria, oferecem água, rebuçados, internet e carregamento de telefone.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: São simpáticos, se bem que há alguns que não são tanto. Já reparei que condutores estrangeiros não são tão simpáticos, não costumam meter tanta conversa, mas são simpáticos na mesma. Quem realço muito, são os condutores brasileiros e indianos porque são condutores que têm muita preocupação em enviar uma mensagem caso estejam demorados.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Deixam-me sempre exatamente no sítio, por norma até me perguntam se é ali, se mais para a frente ou mais para trás. A duração da viagem é sempre a esperada, a maioria dos condutores mal eu entro no veículo dizem o tempo que vamos demorar e se está bem para mim.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Costumo avaliar, pode não ser logo no momento a seguir à viagem, mas avalio. Em média 4 ou 4,5 estrelas, só tive um caso que avalei em 2 ou 3 estrelas. Quando as pessoas são muito úteis, costumo deixar remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Nada a apontar

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim, acho que é muito bom até a horas que consideramos mais difícil de conseguir este serviço.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Acho adequado, contudo acho chato em algumas horas, como por exemplo a hora de ponta, o valor sobe em comparação com o preço visto há duas horas.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não, acho que está tudo dentro da expectativa. Contudo, já reparei que na geração de novos cartões, muitas vezes não deixa, porque já tenho lá vários cartões que já utilizei antes. Perco algum tempo a pôr novos cartões, e posso chegar atrasada ao meu destino.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Se me dissessem que era muito mais barata e com uma confiança igual.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Estou fiel à Uber.

**Entrevista 5 - Diogo Henriques, 29 anos, Mestre, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Bolt, Kapten, Uber.

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Quando comecei a utilizar mais este tipo de aplicações, tinha várias instaladas no meu telemóvel, entretanto comecei a utilizar mais a Bolt, porque é a que tem os preços mais baixos, com os descontos.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, localização e sítio onde quero ir, preço e tempo estimado.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Sim, o GPS sempre foi bom nas aplicações que utilizei.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: As vezes, quero chegar ao destino, não pela morada, mas sim pelo mapa, e não consigo selecionar o ponto através do mapa. Tem de ser sempre pela escrita da morada, e nem sempre sei.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: às vezes é um bocado demorado, penso que essa demora seja porque os condutores ainda estão a acabar outras viagens.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Já senti essa limitação, que me recolhem na estrada mais próxima da minha localização de GPS, e as vezes não é onde eu quero.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: São sempre carros mais novos do que os típicos táxis, sendo sempre mais satisfatório.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Têm todos mais cuidado no atendimento ao público, estão disponíveis para ligar o ar condicionado ou a música.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?**

Resposta: Normalmente, existe sempre aquela flexibilidade de ser num pouco mais à frente ou um pouco mais atrás, perto do destino final. Penso que os condutores utilizam aplicações como o google maps e waze, e assim o tempo corresponde ao estimado.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Sim, avalio sempre. Normalmente, avalio sempre com boas classificações, caso exista algo mau durante a viagem, também consigo dar avaliações piores.

Se o condutor for muito simpático, costumo deixar remuneração extra, 50 cêntimos ou 1 euro.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: De uma maneira geral é boa, já me aconteceu ter situações de condutores não muito simpáticos no atendimento ao público e até de ter de fazer uma queixa de um condutor. Acho que quando se tem de avançar para uma queixa, não são tão preocupados com o cliente.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: A aplicação é intuitiva, e corresponde a tudo o que se está à espera da aplicação.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Acho que é um preço justo. Por norma, utilizo a Bolt com os descontos, e com os descontos estou disposto a pagar.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Apoio ao cliente. Neste momento, o que podiam melhorar são os casos de mau atendimento ao público. Não sei como é que fazem a admissão de condutores, mas devia de existir uma maneira de mitigar as queixas que possa haver, para melhorar o atendimento.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: A minha operadora favorita é a Bolt porque neste momento é a mais barata, mas se começarem a existir na Bolt mais casos de mau atendimento ao público começo a valorizar mais o serviço consistente do que o dinheiro pago.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Não respondeu.

**Entrevista 6 - Elton Cunha, 26 anos, Mestre, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Uber, Bolt, Kapten, Cabify

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Usava mais a Uber, mas agora uso mais a Bolt porque tem mais códigos promocionais, e fica mais barato.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, encontro logo para preencher a morada do destino.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Não, ando sempre à procura do sítio específico. Reconhece a área, mas às vezes falha.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: sim, correu sempre bem.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Não corresponde nunca, costuma demorar mais tempo do que o que está na aplicação. Acho um tempo justo, mas convém estar o tempo correto na aplicação.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Depende, às vezes tenho de me deslocar um pouco porque o veículo não conseguiu parar onde era o local de recolha, mas não me incomoda, é compreensível.

Consigo facilmente identificar pela matrícula.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Normalmente estão bem apresentados, mas não ligo muito a esse fator. A condução é segura e são sempre simpáticos e conversam.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sim, fico sempre no local exato, o condutor também permitiu em certas viagens deixar-me mais à frente ou mais atrás do local de destino. A duração da viagem por norma, foi sempre o tempo previsto na aplicação.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Sim, avalio sempre. Em regra geral, dou sempre 4 ou 5 estrelas. Não tenho por hábito, deixar uma remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Nada a apontar

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: sim é intuitiva.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Depende de operador para operador, mas acho o preço adequado.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não, acho que funciona relativamente bem. Só mudaria a parte do pagamento, porque é confuso quando quero usar um cartão novo, ou apagar um cartão já existente.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Valorizo mais o preço, mas também valorizo o tempo de espera que por norma é mais elevado em aplicações mais baratas, como é o caso da Bolt

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Não respondeu

**Entrevista 7 - João Rebolo, 23 anos, Mestre, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Uber, Cabify, Taxify, Bolt

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Tenho todas instaladas e tenho conta em todas. Quando utilizo, vejo sempre qual é a que tem maior desconto, e escolho em função disso, sempre em função do preço.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, aparece logo o mapa com o ponto de partida através dos serviços de localização, e depois metemos o destino.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Tenho mais dificuldade quando é num shopping ou num estádio, do que se for numa rua habitacional. Não noto grandes diferenças, nesta situação, em aplicações diferentes.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Acho que nunca tive problemas na seleção do destino.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Raramente demora o tempo que eles indicam, penso que a aplicação não deve estar bem calibrada com o carro, porque às vezes parece que estão perto, mas demoram mais tempo. Quase sempre demoram mais do que o tempo indicado na aplicação.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: às vezes tenho de andar 10 ou 15 metros, por exemplo à saída de festas ou numa rua mais movimentada encostam sempre um bocadinho mais à frente, mas isso para mim não é problema. Acho que é relativamente simples, identificar a viatura pela matrícula.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Acho que nunca tive uma má experiência, já tive muito boas experiências com carros impecáveis e com cheirinhos, e já tive outras em que os carros estão normais. Nunca estive num carro com más condições.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Em termos de apresentação já senti algumas discrepâncias, já vi condutores de fato e gravata e já vi condutores vestidos casualmente. Por exemplo, quando peço um Uber espero que a pessoa esteja melhor apresentada do que quando peço um Bolt. Só tive uma má experiência com um condutor, numa viagem de 5 minutos, onde foi ele que conduziu a conversa, e falou de criação de periquitos, que não era de todo o que me apetecia conversar.

Em relação à condução é 5 estrelas sempre.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sim, deixa sempre. A duração também depende muito do trânsito que apanho, se por exemplo, apanhar às 18h é muito raro demorar o tempo que indica, mas se for às 03h, demora o tempo expectável. Estas variações de tempo deixam-me um pouco insatisfeito, uma vez que estamos à espera de demorar, por exemplo 10 minutos e não 20 minutos.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Deixo sempre, e em média entre o 4 ou 5 estrelas, excetuando no condutor que me falou da criação de periquitos que dei 2 ou 3 estrelas. Não costumo dar remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Nada a apontar.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Acho que a aplicação da Uber está um bocadinho melhor construída em relação às outras, mas isso depois também se reflete no preço.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Acho justo, mas acho que as tarifas dinâmicas são excessivas, acho que a amplitude de extremos é demasiado larga.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não, acho que há operadoras que oferecem rebuçados e água, e essas têm claro, um melhor serviço.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Pelo preço.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Ponderava, não sou fiel a nenhuma operadora.

**Entrevista 8 - Miguel Garcia, 24 anos, Licenciado, residente no concelho de Mafra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Uber, Cabify, Taxify, Lift Driver

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Uso a Uber porque foi a primeira que obtive contacto, e porque quando usei, gostei do serviço prestado, portanto ainda não tive motivo para mudar.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim. Por norma, é bastante intuitivo. Basta apenas inserir a morada para onde quero ir, e alerta-me logo quantos carros estão na zona, o tempo que irão demorar a chegar, e qual o valor que a viagem irá custar.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Todas as vezes que usei, rapidamente a aplicação reconheceu onde eu estava, e os carros chegaram todos ao destino. Nunca tive problemas nesse aspeto.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Nunca tive qualquer problema, mas também já tenho o hábito de usar o GPS.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Sinceramente, nunca prestei muita atenção, mas creio que o tempo não foge muito ao tempo que é dado na aplicação. É a ideia que tenho, mas não sei responder com exatidão.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Sempre que usei a aplicação, os carros vieram à zona pretendida, às vezes, aconteceu ter de andar um bocadinho, mas por conveniência, para poupar algum tempo, tanto a mim como ao condutor.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, sempre que usei, sim.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: De uma escala de 0 a 5, daria um 4. Os condutores foram sempre bastante simpáticos, tinham um aspeto limpo (que é aquilo que eu exijo enquanto consumidor). Nunca tive nenhum problema, ou qualquer queixa.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sempre me deixaram no local que eu pretendia. Quanto ao tempo, acho que houve uma vez que demorou um bocadinho mais, mas devido ao tráfego existente na altura, contudo não foi problema para mim a diferença de tempo.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Sim, faço questão de avaliar. Até à data tive sempre bons serviços, por isso faço questão de recompensar com uma boa avaliação, e até já cheguei a deixar remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Cumpre com as minhas expetativas, sempre tive boas experiências, apesar de não ser um grande consumidor. Das experiências que tive correspondeu ou até excedeu as minhas expetativas e aquilo que eu pretendia.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: A aplicação não é tão boa como o serviço, até tive de desinstalar uma vez porque estava com alguns problemas. Atualmente, já aprendi a usar, numa primeira instância para alguém que nunca usou, pode ser um bocadinho complicado.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Sempre tive satisfeito com o preço, até acho mais barato que os táxis, que era o meio de transporte que costumava usar antes de usar estes novos serviços.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Nada a apontar

**16) Porque razão escolhe um determina do operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: O meu operador favorito é a Uber, porque foi a que usei sempre, apesar de conhecer outras. A Uber foi o primeiro operador que ouvi falar, e creio que foi o primeiro a entrar em Portugal, e por isso teve um “*first move advantage*”.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Não respondeu

**Entrevista 9 - Patrícia Costa 25 anos com o nível de Mestre, reside no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Uber, Bolt, Kapten, Taxify e Cabify

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Vou trocando entre elas.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim é intuitiva. Procuo o destino e o pagamento.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Depende das aplicações, há algumas que reconhece melhor que outras. A Uber reconhece mais rápido do que por exemplo a Taxify.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Sim

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Por norma corresponde ao tempo indicado, a não ser que eu veja que o condutor se tenha enganado no trajeto, Não valorizo o tempo que o condutor demora.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Normalmente, o ponto de recolha é certo, e consigo identificar de uma forma fácil o veículo pela matrícula.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Considero tudo dentro do normal.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Depende, já me calharam vários tipos de condutor, mas por norma são simpáticos e sinto-me segura. Relativamente à apresentação é normal, nada que me choque.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?**

Resposta: Sim, por norma, ajudo sempre o condutor indicando se é mais à frente ou mais atrás. A duração da viagem por norma corresponde, a não ser que haja muito trânsito.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Avalio sempre, caso o serviço seja bom ou mau. Não, nunca deixo remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Normal e agradável. Melhorava a simpatia de alguns condutores, uma vez que estão a dar a cara por um serviço.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Nada a apontar

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Melhorava apenas o ponto de utilização de menores, uma vez que em algumas aplicações esse serviço não existe, ou seja, não dá para escolher um trajeto para outra pessoa.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Consistência do serviço

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Não respondeu

**Entrevista 10 - Patrícia Ferreira, 21 anos, Licenciada, residente no concelho de Vila Franca de Xira (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Bolt, Kapten, Cabify e Uber.

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Sinceramente, a Uber porque é a mais conhecida e acabei por ter essa aplicação no meu telemóvel. Hoje, uma amiga minha falou-me na Cabify, para eu experimentar. Só uso a Uber.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim. Na aplicação da Uber aparece logo o mapa, se permitires a tua localização, aparece logo o local onde te encontras, sendo mais fácil colocar a tua localização e para onde queres ir. Em baixo, tem um local para inserir o endereço, com código-postal, acabando por dar um endereço correto.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Sim, facilmente. Vou falar do exemplo de hoje – dirigi-me de uma estação de comboio para casa de uma pessoa, e a única coisa que precisei de inserir na aplicação foi o nome da estação, apareceu automaticamente.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Sim.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Por acaso, não é. Só tive uma situação má, em Madrid, estive cerca de 40 minutos à espera do veículo e ele não apareceu, mas acho que isso tem a ver com o condutor e não com a plataforma.

Cá em Portugal, nunca me aconteceu isso, o tempo é relativamente curto, e 99% das vezes corresponde ao tempo de espera indicado na aplicação.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Por acaso, nunca tive de me deslocar para o veículo. É de fácil identificação, pela matrícula, marca, e outras informações que dão na aplicação.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sempre foram veículos relativamente confortáveis e bons.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Quando viajo nestas operadoras, não viajo sozinha, viajo sempre com amigos. Contudo, os condutores costumam sempre falar, perguntar como está a correr o nosso dia, se está tudo bem, e em termos de condução, foram sempre conduções boas.

Sempre que viajei, apanhei condutores simpáticos, e nada estranhos.

Não valorizo muito a aparência nem a roupa, por isso a apresentação não é uma questão.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sim, por exemplo hoje, o condutor deixou-me numa rua que não era a certa, mas foi porque o GPS estava errado, mas o condutor andou connosco à procura e não se importou de nos levar a uma rua diferente da inicial.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Sim, avalio sempre, em média 4,8 estrelas. Costumo deixar remuneração extra, ainda hoje deixei 2€, porque foi um serviço 5 estrelas.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Nada a apontar

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Acho que é barato para o serviço que é prestado, estaria disposta a pagar um preço mais elevado pelo mesmo serviço.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Eu manteria tudo. Uma situação que me deixou chateada, foi a situação que já referi de Madrid, que passados 40 minutos o condutor não chegava e tive de cancelar a viagem, ou seja, eu não fui a culpada da situação, mas cobraram-me a taxa de cancelamento da viagem. Penso que deveriam ter em atenção o porquê das viagens canceladas. A aplicação deveria ter uma maneira de perceber que ao fim de um determinado tempo se o condutor não se encontra a deslocar para o local do pedido, mudar de condutor, para que o serviço seja prestado, não havendo espaço para estes erros.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Seria pela questão da experiência na aplicação. Valorizo mais uma aplicação friendly e fácil de usar.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Escolho a Uber porque é a operadora mais reconhecida. Nunca ouvi falar tanto das outras operadoras como da Uber, e prefiro usar uma que seja mais reconhecida e mais falada. Como disse anteriormente, já tive 2 colegas minhas que já me falaram de outras operadoras, e por isso, devo experimentar.

**Entrevista 11 - Pedro Graça, 24 anos, Mestre, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Uber, Cabify, Taxify, Bolt e Kapten

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Eu uso a Uber por ser a mais conhecido, e considero também que tem mais condutores e por isso uma resposta mais rápida, sendo que o preço não é muito mais caro, relativamente a outras.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Existem coisas que encontro logo, como por exemplo chamar um veículo, que é uma coisa bastante simples, trivial e direta na aplicação, mas há outras coisas que sinto mais dificuldade quando viajo, por exemplo, através da empresa, uma vez que tenho de inserir todos os dados da empresa. É mais difícil, nesse caso, encontro essa informação dentro da aplicação.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Reconhece bem.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Diria que é bastante intuitivo e de fácil preenchimento.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: No geral, o tempo não é elevado, contudo em algumas noites em locais com muita movimentação de pessoas, como por exemplo um jogo de futebol, costuma demorar mais tempo do que o normal e mais do que está na aplicação, porque também existe mais necessidade por parte das pessoas.

Já tive uma má experiência, o ano passado, nos Santos Populares que é um evento grande, onde havia muitas ruas cortadas, e estive cerca de 30 minutos à espera porque os condutores aceitam a viagem, e depois cancelavam, então demorou muito tempo, muito mais do que estava na aplicação.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: O veículo costuma vir ao sítio que eu escolhi. Consigo identificar rapidamente, sobretudo porque na aplicação diz a marca e matrícula do veículo.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, na Uber, nunca tive más experiências em termos de veículos.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Avalio positivamente, nunca tive uma má experiência com nenhum condutor. No geral, não tenho motivos de queixa.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Por vezes, a morada que eu meto desvia ligeiramente, e já tenho pedido para fazer um pequeno desvio (cerca de 100 metros no máximo), e os condutores

nunca se importaram. Para ser sincero, não costumo prestar muita atenção a essa informação de duração da viagem, costumo estar mais atento ao tempo que diz no GPS do condutor, e não tanto à minha aplicação. Na verdade, nem sabia que a Uber dava essa informação, mas se dá nunca prestei atenção.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)?  
Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Costumo avaliar sempre com 5 estrelas. Não tenho por hábito deixar remuneração extra, deixei uma vez, a um condutor que gostei bastante e pelo serviço que foi muito bom.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Nada a apontar

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Nada a apontar

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Acho ligeiramente caro, em comparação com outras operadoras. Por outro lado, é um preço extra que se paga para ter um serviço de qualidade, outras operadoras podem ser mais baratas, mas a qualidade do serviço pode não corresponder aos níveis da Uber.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Colocação do NIF da empresa e dos recibos, porque na Uber, é difícil e complexo.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: O que me levaria a mudar, seria mesmo a diferença acentuada no valor a pagar, desde que a qualidade não baixe muito. Acredito que a qualidade não seja muito inferior em outras operadoras. Já usei operadoras como a Bolt, Kapten e outras e nunca tive um nível de serviço mau.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Agora que já trabalho, estou disposto a pagar um bocadinho mais para ter um melhor serviço, contudo se vir que a diferença de preço para outras

operadoras for muito grande, com descontos (a Kapten tem feito muito), viagens gratuitas, eu aproveito esses descontos. No geral, opto sempre pela Uber.

**Entrevista 12 - Rafaela Bottiglieri, 20 anos, Ensino Secundário, residente no concelho da Amadora (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Uber, Kapten, 99 (brasileira)

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Usava a Uber, já não uso porque a minha conta foi bloqueada recentemente. Tentei recuperar a conta, mas o serviço de apoio ao cliente não retornou o pedido.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim. Parece logo para onde quero ir.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Reconhece sempre a localização.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Nada a apontar

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Corresponde ao tempo que está na aplicação, não costuma ser muito tempo, por norma varia se o condutor ainda está numa viagem de outro passageiro.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Costuma ser exato, por norma, é só atravessar a rua se necessário. Identifico facilmente, sendo eu uma pessoa que não sabe muitas marcas de carros, identifico rápido.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, o veículo vem sempre cheiroso e limpo

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Varia de pessoa para pessoa, mas por norma é sempre simpático. Em termos de condução, já me aconteceu apanhar condutores que andam demasiado devagar, e em termos de apresentação não é algo que dê relevância.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?**

Resposta: Sim, mas já andei demais, mas foi culpa minha porque me enganei a pôr o endereço do destino. A duração da viagem corresponde ao indicado, por acaso nunca apanhei trânsito quando apanho este tipo de transporte.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Sim avalio, costumo dar de 1 a 5, conforme o serviço. Não costumo deixar remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Nada a apontar

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Nada a apontar

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Acho que o preço é um bocadinho elevado para o serviço prestado.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Nada a apontar

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Só escolheria outro se a Uber, entretanto não devolver a minha conta de novo.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Fiel à Uber

**Entrevista 13 - Rodrigo Neto, 24 anos, Licenciado, residente no concelho de Oeiras (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Uber. Reconheço outros nomes, mas de momento só me lembro da Uber porque é a única que uso.

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: A Uber, porque é a mais conhecida, foi a primeira a surgir e usei sempre a mesma.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, é muito friendly. Não sei se existe em outras aplicações, mas tem a Uber e a Uber Eats na mesma aplicação, e é muito fácil de usar.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Às vezes o ponto não é exato, mas é muito perto.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Reconhece de uma maneira fácil o destino, por exemplo, consigo pesquisar por localidade, e depois escolher o sítio exato.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Acho que o tempo de espera é normal, não é demorado. Sinceramente, quanto ao tempo indicado pela aplicação, nunca reparei, mas diria que é o esperado.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: O veículo veio ter sempre ao meu encontro. Identifico facilmente, uma vez que a plataforma diz a marca do veículo, o modelo, e a matrícula.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, das poucas vezes que usei, estava sempre em boas condições.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Impecável em tudo, nunca tive motivos de queixa.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Mesmo que não seja, o ponto exato que eu inseri na aplicação, eu depois indico posteriormente, e o condutor leva-me até lá, nunca tive nenhuma situação em que me tenham dito que não. Quanto à duração da viagem, não consigo mesmo dizer, não presto muita atenção ao tempo que estou no carro.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)?**

**Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Sim, porque fazem um forcing para avaliarmos, e não custa nada. Até agora dei sempre 5 estrelas. Nunca deixei remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Nada a apontar

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Acho um preço justo.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não, na Uber acho que está tudo impecável, não vejo o que poderia ser melhorado.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Melhores preços.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Não respondeu

**Entrevista 14 - Tiago Fonseca, 22 anos, Ensino Secundário, residente no concelho de Oeiras (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado conhece?**

Resposta: Lift Driver, Uber, Cabify

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Uso a Uber quando não tenho carro, pois partilho carro com os meus pais.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim. No ecrã aparece as viagens que costumo fazer, já estão pré-definidas, e depois é só clicar para fazer o mesmo percurso.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Sim, normalmente sim.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Como está ligado ao Google maps, reconhece quase sempre.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Depende da cidade onde estás, mas aqui em Lisboa normalmente o tempo é curto, e o que está indicado na aplicação.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Normalmente, sou recolhido no local exato. Consigo identificar o veículo sem problemas nenhuns, identifico pela matrícula e pela pessoa, uma vez que a foto do condutor vem na aplicação.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Nunca estive num veículo em más condições ou que não fosse cómodo.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Depende de condutor para condutor, mas normalmente é 5 estrelas, nunca tive má experiência.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sim, dependendo das regras do trânsito, mas sempre que é possível deixa-me sempre no local que desejo. A duração por norma é a que está na aplicação, a não ser que o condutor se engano no percurso, já me aconteceu isso uma vez, e demorei mais 10 minutos do que o esperado, e paguei mais.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Avalio, sempre quase sempre com 5 estrelas. Em relação A remuneração extra, deixo poucas vezes.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Nada a apontar

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Durante a noite o preço é mais caro, mas comparando com os táxis e com autocarros é mais barato, compensa mais.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: é difícil melhorar coisas que às vezes não depende da aplicação ou do condutor, acho que a aplicação como está feita não tem qualquer erro.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Não tenho operadora favorita, o meu motivo de escolha é pelo número de carros na altura, uma vez que o valor é muito parecido entre todas.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Não respondeu

**Entrevista 15 - Rodrigo Santos, 23 anos, Licenciado, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Uber, Bolt, Cabify ou Taxify.

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Normalmente uso a Uber. Prefiro os transportes públicos, mas por vezes, quando saio à noite com amigos, ou até mesmo em outras viagens de fim-de-semana, quando não quero optar por autocarros, prefiro apanhar a Uber.

Antigamente preferia utilizar os transportes públicos, mas hoje em dia, os jovens preferem usar os transportes privados, porque o custo total da viagem a dividir por todos, acaba às vezes por ser mais barato do que um bilhete de autocarro, por exemplo.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Logo quando abrimos a aplicação, o que aparece é uma barra para preenchimento da morada, acho que é simples e de fácil utilização.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Sim, nunca tive problemas quanto ao ponto de localização.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Sim, eu acho que nos dias de hoje, como todos nós temos um contacto frequente com as tecnologias, por exemplo, com o Google Maps, é mais fácil, porque a seleção do destino na aplicação é idêntica à utilização do Google Maps.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Não acho o período de espera demorado. Em relação à segunda questão, normalmente e na maior parte das vezes corresponde ao tempo indicado.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Sim, na maior parte das vezes o veículo desloca-se até perto de mim, no entanto por vezes, temos que ter um pouco de civismo e ética, e perceber que podemos estar num local onde é impossível que o veículo se desloque até nós, e teremos que ir a pé até ao veículo.

Quanto à identificação do veículo é fácil, uma vez que a aplicação nos dá a matrícula do carro.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, não tenho tido más experiências quanto às comodidades e condições do veículo.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Acho que agora tocou num dos pontos-chave dos transportes privados. Uma das críticas que faço a estas empresas – tanto à Uber como à Bolt – é exatamente em relação às pessoas que conduzem os veículos. Acho que os condutores que conduzem esses veículos não têm uma grande abertura para conversar, não são pessoas muito comunicativas, o que torna o serviço menos personalizado, e causa um pequeno desconforto. Obviamente, que os condutores não estão ali para nos contar as notícias do dia, mas acho que se o condutor for “robô” e só conduzir, acaba por tornar o serviço menos personalizado, e acaba por afetar a experiência do utilizador.

Quanto à apresentação do condutor, nunca tive uma má experiência. Nunca estive em um carro em que o condutor tivesse uma má apresentação.

Quanto à condução, também nunca tive problemas. Em todas as viagens que fiz, todos os motoristas apresentavam uma condução boa.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?**

Resposta: Sim, até hoje fui sempre deixado no local que pretendia e a duração da viagem normalmente, corresponde ao tempo indicado na aplicação.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Nem sempre faço a avaliação, mas na maior parte das vezes sim. Deixa-me só acrescentar que uma das coisas que crítico na Uber é o facto de a maior parte dos condutores pedir, quase implorar, que façamos uma boa avaliação, acaba por ser um pouco ridículo.

O nº médio de estrelas que dou, talvez seja, 3 ou 4.

Não tenho por hábito deixar remuneração, pelo simples facto de ser estudante, e como não trabalho, tento poupar o máximo que consigo.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Nada a apontar

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sem dúvida.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Acho que os preços, até hoje, são justos.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Só melhorava uma coisa, os condutores dos carros de transporte privado. Para ser motorista não basta saber conduzir e ter um carro, é necessário também ter alguma sensibilidade para receber o cliente, ter hospitalidade, ter conforto a nível de carro e também do condutor. Acho que o serviço é muito robotizado pela insensibilidade dos condutores, e deveria ser mais personalizado. Acho que é uma coisa que toda a gente crítica na Uber e em qualquer empresa de transporte privado.

Deveria de haver formação e alguma seleção, não podem ser contratados só porque querem ser motoristas da Uber, devem ter algumas características para o serem.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Sinceramente, seria tocar no ponto-chave, que é o atendimento ao cliente. Se outra empresa de transporte privado, por exemplo a Bolt, tiver um serviço personalizado, conforto, simpatia e hospitalidade por parte do condutor, não tinha dúvidas que seria a minha escolha.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Nenhuma operadora tem características diferenciadoras, escolho a Uber porque sempre utilizei a Uber, e não tive a curiosidade de experimentar outras operadoras.

**Entrevista 16 - Gonçalo Fraga, 26 anos, Licenciado, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Uber, Cabify

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Uso a Uber por ser a mais conhecida, e foi a primeira aplicação que instalei.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, parece-me uma aplicação aglomerada e que tem tudo o que preciso para chamar o veículo.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Sim, às vezes tem alguns metros de diferença, mas não me importo com essa diferença.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Sim, foi fácil e intuitivo.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Não, não foi demorado, foi bastante rápido, talvez só não tenha correspondido ao tempo indicado no dispositivo, acaba por ser mais tempo. Contudo, não é problema para mim, aguardar mais um pouco.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Por norma é exato, ou tenho de me deslocar alguns metros como já referi. Foi fácil identificar o veículo, identifico primeiro pela cor e depois pela marca.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Em termos de simpatia, não tenho nada a apontar. Em termos de condução, mesmo com GPS, os condutores enganam-se um pouco, e por fim, em termos de apresentação estava ótimo.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?**

Resposta: A duração acaba por ser um bocadinho maior, pois os condutores acabam por se enganar no trajeto. Quanto ao local de destino, fui deixado no local onde pretendia sair.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Costumo avaliar, com 5 estrelas. Quanto à remuneração extra, não tenho por hábito deixar.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Não tenho nada a apontar, estou satisfeito.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Acho que pode ser mais barato.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Escolho a Uber, porque já tinha a aplicação instalada para as bicicletas, e como tal, aproveitar e usei também para o transporte privado. O que me faria mudar de operadora, seria o preço (ser mais barato).

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Não respondeu.

**Entrevista 17 - Miguel Gaspar, 28 anos, Licenciado, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Uber e Cabify.

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Sempre usei a Uber por questões de conforto e de facilidade em chamar um veículo.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, encontro logo o que preciso, ou seja, chamar um carro que esteja perto da minha localização para me deixar no local que pretendo, de uma forma rápida,

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Sim reconhece.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Muito fácil, na minha experiência, foi muito fácil

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: O tempo de espera corresponde ao tempo indicado no dispositivo, às vezes um pouco mais, mas é normal. Quanto ao tempo de espera não considero demorado, considero justo.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Normalmente, é exato. Consigo identificar facilmente, pela cor ou pela matrícula.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, nesse aspeto, acho impecável.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: A apresentação sempre foi impecável. Quanto à simpatia depende dos condutores, existem condutores mais simpáticos e mais faladores, e existem outros mais tímidos que não falam tanto. Em termos de condução, achei confortável e segura.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?**

Resposta: Fui deixado no local desejado, nunca aconteceu ter que me deslocar mais para chegar ao local ou pedir ao condutor para me deixar uns metros mais à frente ou mais atrás. A duração da viagem corresponde ao que está definido na aplicação, por vezes em hora de ponta, acaba por ser maior, mas é compreensível por causa do trânsito existente.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Não costumo avaliar o serviço, nem deixar remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Acho um bom serviço, confortável e seguro.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim, ajustada e intuitiva.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Considero um preço justo.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não, na verdade não. Acho que quem presta o serviço sabe como fazê-lo e acho que está adequado ao público-alvo.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: No fundo, escolhi a Uber por causa do marketing e da publicidade, comecei a usar a Uber, e ficou por uma questão de hábito.

Começaria a usar outra operadora, se a diferença de preço fosse bastante acentuada e compensasse usar em vez de usar a Uber.

- 17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Manteria, se o preço fosse muito idêntico.

**Entrevista 18 - Alexandra Medeiros, 30 anos, Mestre, residente no concelho de Lisboa (Lisboa)**

- 1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Bolt, Uber e a Cabify.

- 2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Costumo usar a Uber e a Bolt. Uso para não ter que conduzir até ao destino pretendido, por norma quando tenho problemas em estacionar o carro. Não costumo usar a Cabify porque acho que a aplicação não é muito *user friendly* ou a experiência que tive não foi muito boa, pelo menos do que me recordo.

- 3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Aparece logo o que eu preciso, que é a colocação do destino da viagem.

- 4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: A maior parte das vezes, a aplicação não tem dificuldade em reconhecer onde estou.

- 5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Normalmente, não tenho problemas, mas já me aconteceu não conseguir introduzir o destino à primeira, porque a aplicação não reconheceu logo o destino que eu queria colocar (Bolt e Uber)

- 6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Normalmente, o período de espera é rápido e corresponde ao tempo da aplicação, mas já me aconteceu por várias vezes o tempo de espera ser superior ao indicado. Este tema para mim é incomodativo, porque a aplicação deve dar um tempo de expectativa de chegada correto, podiam dar um intervalo de tempo. Agora não me recordo se dão ou não um intervalo de tempo, mas mesmo que deem, se for superior, baixa logo as expetativas.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Consigo identificar rapidamente o veículo através da matrícula, e em relação ao ponto de recolha, o que me acontece em muitas das vezes é o veículo estar do outro lado da rua e não no lado onde eu estou. Já tive situações em que me desloquei até ao encontro do carro, e outras em que sinalizei com o braço, e o carro vem até mim. Este engano acontece com alguma frequência, não sei se é da própria aplicação ou não.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, nunca tive dentro de um veículo que tivesse alguma coisa desagradável, em termos de conforto e limpeza. Tive sempre boas experiências.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Depende muito, existem viagens com pessoas mais faladores e outras com menos faladores, acho que depende da disposição. De um modo geral, as 3 características enquadram-se bem na expectativa que tenho para a experiência.

Já tive uma situação desagradável em que o condutor saiu do carro e começou a insultar o condutor de outro carro, e havia muito trânsito, mas fora esta situação, tive sempre experiências agradáveis. Não me recordo em que operadora ocorreu esta situação, porque normalmente o que diferencia as duas (Uber e Bolt) é o preço, por isso não me consigo recordar em qual delas foi.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sim, costumo ficar sempre no sítio desejável e a duração da viagem correspondem, não tenho a sensação que isso aconteça fora da normalidade.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Às vezes avalio na hora, outras vezes só avalio quando vou fazer a próxima viagem, mas costumo avaliar sempre, em média 3 ou 4 estrelas, na maior parte das vezes 4 estrelas. Quanto à remuneração extra, não costumo deixar

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Não tenho razões de queixa, de um modo geral o serviço é agradável do início ao fim.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Se o serviço fosse um pouco mais caro, eu estava disposta a pagar na mesma, podia não usar com tanta frequência, mas para situações mesmo necessárias, pagaria na mesma. Acho que os preços são aceitáveis, pelo menos quando as tarifas são normais, porque quando as tarifas são variáveis e existe muita procura, os preços acabam por ser exagerados. Do ponto de vista de cliente, acho que as tarifas variáveis não deveriam acontecer, do ponto de vista da empresa não posso dizer que não percebo. Do ponto de vista do cliente acho que não deveria acontecer, vou dar um exemplo, peço o serviço do aeroporto para minha casa, e eu moro a 7 minutos do aeroporto, costumo pagar por volta dos 4€/5€, mas se me pedirem 10€/15€ por 7 minutos já não fico satisfeita com o serviço e procuro outras alternativas.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Escolho a Uber e a Bolt porque a aplicação é muito intuitiva e fácil de usar, não deixa grandes dúvidas sobre o modelo de utilização, e facilita a experiência; o preço também é adequado, mas para mim é o fator crucial. Quando vou fazer uma viagem normalmente entro nas duas aplicações, e vejo qual é o preço mais barato, e escolho a mais barata.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Para mudar de operadora a aplicação tinha de ser bastante intuitiva e fácil de usar e preço melhor, ou seja, mantendo a qualidade, o fator diferenciador é o preço. Eu deixei de usar a Cabify porque tive problemas na utilização da aplicação, já não me lembro se não consegui introduzir o destino ou se a aplicação não estava a encontrar o sítio onde eu estava, mas foi o suficiente para eu deixar de utilizar, porque tenho duas outras aplicações que em termos de utilização são muito simples.

**Entrevista 19 – Fábio Alves, 27 anos, Licenciado, residente no concelho de Sintra (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Taxify, Uber, Bolt.

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Já usei a Taxify e a Uber, mas uso mais a Uber, porque fiquei sempre satisfeito com o serviço e não senti necessidade de trocar.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, a aplicação é bastante intuitiva. É muito fácil pedir um veículo, o processo em si é bastante simples.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Sim, nunca tive problemas com isso.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Normalmente corre sempre bem, é bastante semelhante ao Google Maps, portanto acho que é fácil de usar na aplicação da Uber.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Já tive situações em que não correspondeu, mas eu estava à espera porque era de noite ou em locais onde estava muita gente, acabamos por ter noção que vai demorar mais porque há mais procura. Sou compreensivo com estas situações, porque é normal demorar mais quando há mais procura.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Normalmente é sempre no local onde eu estou, mas quando isso não aconteceu ligaram-me um mandaram-me mensagem a combinar um ponto de encontro.

Identifico pela matrícula e pelo carro em si, uma vez que essa informação vem na aplicação.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, nunca tive problemas.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Todas as vezes que utilizei a Uber, foi tudo normal – apresentação, condução, simpatia etc. Foi sempre bom, nunca tive razões de queixa.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Em todas as viagens que tive, assim que estava a chegar perto do ponto de chegada, o condutor perguntou sempre onde queríamos ficar, sempre foram compreensivos com isso, e nunca cobraram a mais. A Uber tem um preço fixo para a viagem, andarem mais um bocado não faz a diferença, mas não, nunca cobraram um custo adicional por isso.

A duração da viagem está conforme a aplicação.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Costumo avaliar, e em todas as viagens que tive, como não tive qualquer problema, dei sempre o valor máximo. Também sei que os condutores precisam de boas avaliações e dependem delas, e assim também os ajudo.

Remuneração extra não costumo deixar.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Acho que o serviço está ao nível do esperado, corresponde à expectativa e faz aquilo que promete.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim, bastante intuitiva e fácil de usar.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Não sei bem responder a esta questão, mas é um bom preço comparando com as alternativas, daí ser a preferência da maior parte das pessoas. Acho um preço justo, não é muito alto, tendo em conta as opções, é bastante bom.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não, o serviço está bom, não tenho nada a dizer.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Não respondeu

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Quando estás satisfeito com a operadora, a única maneira de mudares é se te oferecerem algo melhor, ou seja, em termos de aplicação e de viagem acho

que não há nada que possa melhorar, a não ser que a diferença de preço seja muito alta. Caso não seja, não vejo maneira de mudar.

**Entrevista 20 - Pedro Costa, 48 anos, Licenciado, residente no concelho de Carcavelos (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Uber e Bolt.

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Uso a Uber porque é rápido, fiável e os condutores são bastante mais simpáticos que os táxis tradicionais.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, quando abro a aplicação é bastante intuitivo, porque costumo usá-la para me deslocar para o aeroporto, porque é mais barato que um táxi normal, e uso para fazer um agendamento de reserva, é muito intuitivo.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Reconhece bem, reconhece logo, e os motoristas da Uber chegam ao ponto de localização sem qualquer problema.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Sim, funciona bem. Até tem um pré-preenchimento com sugestões, é bastante intuitivo.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Normalmente, nunca espero muito porque faço um agendamento, e tem a particularidade de conseguirmos ver em tempo real onde é que o veículo se encontra, ou seja, sei exatamente onde está o carro e daqui a quantos minutos é que vai chegar. Posso estar a fazer a fazer coisas até à última da hora, porque sei, por exemplo, que ele está na última curva antes de chegar à minha rua. Não fico na expectativa, porque sei exatamente quando ele chega.

Corresponde ao tempo indicado, a aplicação está em tempo real.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: No meu caso, costuma ser mesmo exato, nunca me aconteceu não ser exato.

Consigo identificar o veículo facilmente pela matrícula.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, os veículos são sempre recentes, muito limpos, com pessoas simpáticas. Transmite muito mais confiança do que outro meio de transporte.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Normalmente, os condutores estão vestidos de uma forma casual, bem apresentados, simpáticos, tudo de encontro às expectativas. A condução é sempre dentro dos limites de velocidade, que é uma coisa que eu aprecio, já que eu também tento respeitar os limites, acho que eles também o têm que fazer uma vez que estão a transportar outras pessoas.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sempre no local que desejava. No meu caso concreto, os dados apresentados sempre corresponderam à realidade.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Costumo avaliar, e até hoje dei sempre o máximo, fui sempre bem serviço. Quanto à remuneração extra, não costumo deixar.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Até ver, não tenho nada a apontar, acho que todo o serviço é bem executado, aplicação e viagem.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim, uma coisa que aprecio bastante em aplicações, porque gosto e uso bastante de tecnologia, é serem intuitivas e não perder tempo na utilização.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Relativamente aos outros meios de transporte que eu conheço, que é a única maneira de comparar se é caro ou barato, acho que é mais barato que os táxis convencionais, e como o serviço é melhor, acho que o preço está perfeitamente ajustado.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não, acho que a aplicação e o serviço estão muito bem-feitos, e se formos a ver, é um serviço que vai de encontro aos grandes negócios – o mais vendedor de artigos do mundo não tem lojas físicas, o maior prestador de serviços

de transporte privado não tem carros próprios, ou seja, é um negócio bem conseguido.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Sou utilizador usual da Uber, e escolho-a porque funciona bem em Portugal e no Estrangeiro (usei em Amesterdão e a maior parte dos veículos de lá são Teslas), e como estou contente com o serviço não procuro outro. Enquanto funcionar bem, eu mantenho.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Se houvesse outra operadora que expressasse exatamente o mesmo serviço a nível de comodidade, simpatia, serviço, aplicação e pudesse ser a um preço mais atrativo, estaria disposto a mudar.

**Entrevista 21 - Marta Guapo, 40 anos, Licenciada, residente no concelho de Oeiras (Sintra)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Uber

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Uber, por norma quando uso, é a Uber que recorro.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim. Normalmente a primeira coisa que procura na aplicação, é a localização para a qual pretendo ir.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Por norma, corre bem.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Eu acho o processo fácil e intuitivo, mas já me aconteceu não aparecer a morada que quero, mas penso que seja um problema da aplicação.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Normalmente, não corresponde. Nós conseguimos seguir a viagem do veículo, e muitas das vezes, o que me parece que acontece é que os condutores andam às voltas até chegar ao destino. Não percebo se fogem ao trânsito, ou se

seguem algum trajeto que têm, ou se simplesmente inventam caminhos, ou seja, inicialmente aparece-se 2 ou 3 minutos de tempo de espera, e depois espero o dobro do tempo estimado. A partir do momento que damos o “ok” para a viagem, o tempo começa a aumentar, e fica efetivamente diferente do tempo que dizia que iria demorar.

Contudo, só me aconteceu uma vez estar muito tempo à espera, que até acabei por cancelar o serviço, mas por norma não acho demorado, acho só que defraudam um pouco as expectativas. Abrimos a aplicação, e vemos que demora 2 ou 3 minutos, e acaba por demorar mais, e as pessoas ficam ao frio, ou à chuva, mas se soubéssemos logo quanto tempo iria demorar, não iríamos para a rua, ficava dentro do prédio. Acho que é um tema que precisa de ser afinado.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Já aconteceu ter que me descolar porque o veículo não estava no local exato. Já me aconteceu várias situações distintas, o veículo estar num ponto e eu estar em outro completamente diferente; já me aconteceu isso, mas o condutor ligou-me e conseguimos encontrar-nos; já aconteceu um condutor não aparecer simplesmente. No geral, costuma mais ou menos correr bem, talvez a pessoa quando marca o ponto também não é muito precisa, e podem acontecer estas coisas.

Quanto ao veículo, costuma identificar pela matrícula e cor do carro.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Já apanhei de tudo, veículos de uma categoria superior e ótimos, e outros mais normais, mas nunca apanhei um veículo em más condições, costumam ser carros novos com boa apresentação.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Já apanhei um pouco de tudo. Já apanhei condutores bem apresentados e outros mais desleixados, e acho que quando o serviço TVDE apareceu, os condutores tinham muito mais cuidado em tornar o serviço distinto do serviço dos táxis. Havia um cuidado com o serviço que se tem vindo a perder ao longo do tempo.

Comparando com os táxis, acho que o serviço é melhor, mas também já apanhei em táxis, pessoas espetaculares e muito bem apresentadas, e já apanhei na Uber, pessoas desleixadas e desbocadas.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na *app*?**

Resposta: Deixaram sempre no local exato e nunca me aconteceu não andarem mais ou menos 100 metros. Já me aconteceu irem 2 ou 3 pessoas no carro, e pedirmos para fazerem paragens intermédias, e nunca houve problemas com isso. Não ligo muito ao tempo que está definido na aplicação, porque se demorar mais tempo costuma ter a ver com o trânsito ou algo que aconteça durante a viagem, mas acho que normalmente corresponde,

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Sim costumo avaliar, em média 3 ou 4 estrelas. Não tenho por hábito deixar remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Com a pandemia, já não ando de Uber há algum tempo, e não sou uma consumidora muito intensiva, mas a ideia que eu tenho é que quando o serviço foi lançado havia um maior cuidado com o serviço, havia mesmo uma tentativa de mostrar um serviço diferente do serviço dos taxistas. Hoje em dia, nas últimas vezes que eu andei, já não senti tanto que o serviço era diferenciador, contudo acho um serviço ótimo.

Acho que em termos de qualidade, o serviço está a cair um pouco. Ao início havia até um cuidado com o tipo de carros que eram usados, na apresentação dos motoristas, tinham garrafas de água e rebuçados, e questionavam se o ar condicionado e a música estavam do nosso agrado; das últimas vezes, já não senti tanto isso.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Sim, acho justo.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: O apoio ao cliente deve ser melhorado. Houve uma vez que utilizei um serviço de TVDE e o veículo não apareceu, e a aplicação bloqueou, e eles cobraram-me o valor mínimo (penso que seja 2,50€), quando cancelamos ao fim de um tempo. Tentei entrar em contacto com a operadora, porque não fui eu que cancelei, foi a aplicação que bloqueou, e foi muito difícil chegar à comunicação com alguém, acho que até acabou por não acontecer.

Em relação ao serviço e à apresentação, acho que devem ser mantidos os cuidados que tinham inicialmente, como já referi atrás.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: É-me indiferente, escolho consoante a aplicação que tenho instalada e sempre tive a Uber porque foi a primeira a aparecer, mas também já usei a Cabify, contudo acabo sempre por recorrer à Uber.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Para me tornar muito fiel a uma das operadoras, teria que ter um preço muito competitivo, ter uma maior cobertura de carros em várias áreas e um melhor serviço.

**Entrevista 22 – Inês Guapo, 34 anos, Licenciada, residente no concelho de Oeiras (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Uber, Cabify, Lyft (mas não há cá em Portugal)

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Uber, porque é a que tem mais disponibilidade na zona onde moro.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, não costumo ter problema, aparece logo um ecrã para pôr o sítio para onde quero ir.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Tem sempre que ser ajustado.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Sim, nunca aconteceu a morada ser errada ou não existir.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Por norma, não é demorado e costuma corresponder ao tempo que é indicado na aplicação. Já aconteceu uma ou outra vez, cancelaram, e ter que chamar de novo.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Não, no geral é exato, pode acontecer ter que atravessar a rua, mas não é um problema. Identifico o veículo pela matrícula, acho que é a maneira mais fácil.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim, na generalidade sim.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Depende, os condutores são sempre diferentes. Já estive com uns condutores mais simpáticos do que outros, mas no geral, nunca estive com um condutor que não estivesse bem apresentado e não fosse simpático. Em termos de condução, nunca tive problemas.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sim, foi sempre certinho, em ambas as questões.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Não costumo avaliar nem deixar remuneração extra.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Acho que o serviço é muito prático - não usamos dinheiro, na aplicação só temos de introduzir o sítio para onde queremos ir, e depois é só sair do carro.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Acho justo.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Não.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: O meu operador favorito é a Uber. Neste caso, escolho a Uber porque é o que costuma haver mais na zona onde moro. O meu motivo não é o preço, mas sim a disponibilidade de veículos.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Eventualmente, o preço, se fosse mais competitivo.

**Entrevista 23 - Diogo Afonso, 34 anos, Licenciado, residente no concelho de Oeiras (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Uber, Cabify, Bolt e Kapten.

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Já usei a Bolt e a Kapten. A Cabify nunca usei, a Uber não consegui pôr a funcionar, porque não conseguia selecionar o meio de pagamento.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, as aplicações são todas muitas semelhantes. Temos de colocar o destino para o qual pretendemos ir. Nas aplicações que usei, nunca tive problemas.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Nunca tive problemas no ponto de localização.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Das poucas vezes que utilizem, sim.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Já me aconteceu não corresponder ao tempo indicado, ou seja, ser mais tempo do que o tempo indicado no dispositivo. O tempo de espera varia muito com a zona onde a pessoa se encontra, já estive em zonas onde foi mais demorada e já estive em zona onde foi rápido. Não considero um tempo de espera demorado, considero normal.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: O ponto de recolha é exato, pode é ser no sentido contrário, mas não vejo problema nisso. Identifico o veículo facilmente.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Acho que as primeiras vezes que utilizei foi melhor do que as últimas vezes, acho que o serviço tem caído um pouco na qualidade de atendimento. A condução nunca foi um problema, é mais na apresentação e na simpatia dos condutores.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Até agora, foi sempre no local que desejava. A duração da viagem por norma corresponde ao que estava definido na aplicação, salvo raras exceções, quando acontece algum imprevisto, mas sempre compreensível.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Avalio, com média de 4 estrelas. Já aconteceu deixar remuneração extra, quando acho que o serviço prestado foi bom.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: De uma forma geral, acho que o serviço funciona bem. Há sempre casos pontuais que podem ser melhorados. Um ponto negativo geral é o atendimento ao cliente estar a cair.

O ponto negativo da Uber é a forma de pagamento que não consegui por a funcionar.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim, bastante.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Sim.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Melhoraria no atendimento, conforme já falamos atrás.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Normalmente, escolha pela disponibilidade de viaturas. Sei que a Uber é a que tem mais, mas não consigo pôr a funcionar, por causa do meio de pagamento. Assim, utilizo mais a Bolt que a Kapten, porque acho que a Bolt tem mais veículos disponíveis, a Kapten é mais recente.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Ponderava trocar.

**Entrevista 24 - Filipe Ferreira, 39 anos, Licenciado, residente no concelho de Oeiras (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Atualmente, a Cabify já deixou de operar, por isso, Kapten (Free Now), Bolt e Uber.

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Comecei a usar através da empresa, mas enquanto vivi em Lisboa, usava com alguma regularidade, a nível pessoal. Mas a nível de empresa, está estabelecida a operadora que temos de usar, no início usámos muito a Cabify, depois passámos para a Uber e agora também podemos usar a Bolt.

O motivo de utilização de uma operadora é escolha da empresa, ou seja, a faturação da deslocação vem em nome da empresa.

Enquanto particular, usava a operadora com base nos descontos que as operadoras enviavam, ou seja, escolhia a operadora com o preço mais baixo.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Encontro o que preciso, e a colocação da morada está visível, nunca tive nenhum problema para me descolar.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Sim, já aconteceu o ponto de localização não estar correto, mas acho que depende muito do meu GPS e do GPS do motorista. Às vezes não corresponde bem, por exemplo, estarmos de um lado da estrada e o motorista pára do outro lado, mas acho que também tem a ver com o sentido do trânsito, mas não considero um problema.

Acontece muitas vezes à porta do escritório, eu marcar na localização, o outro lado da rua porque em termos de percurso dá-me mais jeito e é mais vantajoso, e os motoristas acabam sempre por param no lado oposto ao que eu marquei. Contudo, não vejo isto como um problema.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Acho que é simples, nunca tive problemas de maior. Eu viajo sempre nos mesmos locais, por isso já sei as moradas e não existe dificuldade. Penso que seja na aplicação da Uber, que guarda o histórico de moradas.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Eu julgo que por norma corresponde, mas por vezes já aconteceu o tempo ser muito demorado. A aplicação dá um tempo inicial de espera, e acaba por ir acrescentando, 5, 10, 15 minutos e quando isso acontece, cancelo o serviço.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Normalmente, o ponto de recolha é exato, mas acho que o tema do meu escritório (falado anteriormente) é a morada. Consigo identificar o veículo facilmente, através da matrícula, cor e modelo do carro, mas essencialmente a matrícula. Já me aconteceu uma vez, substituírem o veículo, e eu estava à espera de uma determinada matrícula e não me apercebi da substituição, e, entretanto, o veículo já tinha chegado. Contudo, recebi uma notificação da aplicação acerca da troca, mas não tomei atenção.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Acho que há de tudo. Há veículos bons e há veículos maus, há veículos sujos e há veículos limpos, há condutores com boa apresentação e há condutores com má apresentação, pode-se apanhar de tudo. No período de início, essencialmente, na Cabify, o nível de serviço era muito superior, poderia ser comparada à categoria superior da Uber. No entanto, a Cabify deixou de operar, e já no fim, nota-se que o serviço já não era o mesmo. Também se nota que a maior parte dos TVDE operam por todas as operadoras, ou seja, o mesmo condutor trabalha para as diferentes operadoras, tornando o serviço mais banalizado e com muito menos qualidade do que tinha.

Contudo, ao nível das operadoras que existem, acho que a Uber continua a ser operadora mais evoluída e desenvolvida em termos tecnológicos, e enquanto estrutura (única operadora que ainda não mudou de nome).

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Existe de tudo, como já referi. Na aplicação, eu também seleciono aquelas opções (não sei se todas as operadoras têm) que dão para pré-definir se queremos ou não conversar, ter música, entre outros, e assim quando entro no carro, à partida o condutor já tem os meus pré-requisitos, e não costuma muito fugir ao que eu defini.

Por norma, eu tenho apanhado bons condutores, mas sei que existe todo o tipo de condutores, se calhar depende também da zona onde operam, da altura do dia, muitas condicionantes que podem influenciar. Quanto à condução, acho que apanhei muito poucos casos, nos quais o condutor tinha uma má condução. O que acontece muito, e que pode tornar-se num problema, é existirem condutores que não conhecem a cidade, principalmente condutores estrangeiros, e tens que ser tu a dar indicações e orientações. Em resumo, acho que os condutores até são cumpridores.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sempre fui deixado no local que era suposto. Quanto à duração da viagem não te consigo responder, porque não presto muita atenção a isso, mas acho que não deve falhar muito. Acho que tive um caso uma vez, porque o motorista tinha marcado uma morada errada, e eu apercebi-me e tive de alertar, mas foi o único caso fora do usual que tive. Face ao trânsito, é compreensível se a viagem durar mais.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Costumo avaliar, e sou muito incisivo na classificação que dou, porque na apresentação da Cabify à empresa, o responsável disse que deveríamos avaliar mesmo de acordo com o serviço, e que se o serviço tiver sido mau para darmos 1 estrela, que eles iriam verificar o que se tinha passado. Em termos médios, talvez 3 ou 4 estrelas, mas já dei 1 e 2 estrelas como também já dei, 5 estrelas, depende muito do serviço.

A nível pessoal já dei remuneração extra se gostar muito da condução e do serviço, a nível empresarial não, porque não somos autorizados.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Em termos de viagem, não vejo nada de relevante para acrescentar.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim, as aplicações são todas muito semelhantes, até mesmo a parte profissional também funciona bem.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Se fizermos contas, acho que é um serviço muito barato, mas também se fosse um preço muito más caro também não usaria o serviço. No global, acho que o valor está adequado ao tipo de serviço que se presta.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Nada a apontar

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: A nível pessoal, se a operadora tiver uma promoção em vigor, vou optar por essa, ou seja, opto sempre em função do preço.

A nível empresarial, como temos 2 operadoras à escolha, costumo optar pela Uber, porque consigo mais disponibilidade de veículos.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Não sou fiel a nenhuma operadora, seria indiferente. Acho que a Uber é a operadora que funciona melhor, não falando na viagem, mas sim na aplicação e no apoio ao cliente.

**Entrevista 25 - Joana Pinto, 30 anos, Mestre, residente no concelho de Lisboa (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Uber, Bolt, FreeNow

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: A Uber porque é a principal, mas honestamente, não uso muito a Uber, só quando existe um fluxo muito grande de pessoas, e os carros estão todos a

trabalhar para a Uber porque a tarifa é melhor. A Bolt é aquela que utilizo mais, e a Freenow instalei porque costuma ter preços mais competitivos em relação à Bolt. Uso mais estas porque são as que são mais publicitadas.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Encontro logo a disponibilidade e o tempo de recolha que é previsto, que para mim é o mais importante.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Não, isso é péssimo. A maior parte das vezes que utilizo a aplicação é com dados móveis e dificultam um pouco o processo porque fazem com que a localização não seja a verdadeira. Já questionei motoristas e eles disseram-me que deveríamos usar preferencialmente o wi-fi, mas nem sempre é possível. A aplicação que eu acho que tem mais problemas é a Bolt mas também é a aplicação que uso mais, como a Uber só utilizo em casos excepcionais, não identifico tantos estes problemas.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Sim.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: Depende das alturas do dia, para deslocações durante o dia o tempo é rápido, para deslocações ao final do dia e à noite, o tempo de espera é maior, porque o tráfego também é maior. Corresponde ao tempo indicado, é raro apanhar atrasos, por norma os motoristas avisam-me quando estão atrasados.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: Depende, esta questão tem um pouco a ver com a questão que tínhamos falado anteriormente das falhas do ponto de recolha. Já me aconteceu, distraidamente, por um ponto de recolha que não era o que eu queria, e aperceber-me e ter de falar com o motorista, mas quando estou atenta e marco um ponto certo, por norma é exato. Quando existem estas falhas, eu acabo sempre por me deslocar até ao condutor.

Conseguo identificar facilmente o veículo, mas já tive uma situação infeliz, mas considero que é a exceção e não a regra. Houve uma altura, que se não apanhasses o transporte em 2 minutos cobravam um valor, e senti que um motorista passou despercebido de propósito para eu pagar a taxa extra.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Sim

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Quanto à apresentação não ligo muito, honestamente, porque não dou importância. A simpatia do condutor acho importante e foram muito raras as vezes em que apanhei condutores menos simpáticos ou mais reservadas. Quanto à condução também acho, mas nunca apanhei um condutor com uma condução má.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sim sempre, fui deixada no local que desejava. Quanto à duração da viagem, nunca notei em termos de tempo, noto sempre em termos de fatura. Valido sempre o valor inicial com o realmente pago, e não costumo validar o tempo previsto com o tempo real.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)? Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Tendencialmente, só avalio quando o serviço é bom, quando é mau opto por não avaliar. Não costumo deixar remuneração extra, mas se andasse agora nesta situação de pandemia, provavelmente deixaria.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Eu não sou pessoa de andar com dinheiro, pelo que adoro o facto de a aplicação estar ligada ao meu cartão de crédito ou mbway. O serviço é comodo em dois sentidos, por um lado é só clicar num botão e não temos de ligar para chamar um táxi, por outros temos toda a informação – tempo e valor monetário. Em relação ao lado negativo tenho dois pontos: um deles é a questão do ponto de recolha porque a pessoa tem que estar muito atenta ao definir o ponto de recolha, porque nós e as aplicações podem cometer erros; o outro é que ao fim de algum tempo (pelo menos na Bolt tenho tido esse problema) o cartão de crédito associado começa a dar erros, e tenho que criar um cartão fictício via Mbway. Questionei os condutores, e dizem que também tem acontecido com outros clientes.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim ajustada e intuitiva.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Depende da altura do dia, sinto que durante o dia os preços são justos, e que à noite os preços são inflacionados., mas acho que é normal isso acontecer, é um pouco injusto porque uma pessoa acaba por pagar um valor alto por deslocações pequenas, mas por outro lado é justo porque a concorrência faz exatamente o mesmo.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Nada a apontar.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: O que mais utilizo é a Bolt e utilizo porque é a que tem mais campanhas em vigor, e acaba por ter preços mais competitivos. Quando vou viajar, como tenho três aplicações instaladas, faço o comparativo das 3, e em 90% dos casos a Bolt é a mais barata e acabo por utilizar.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: A questão do cartão tem sido um pouco impeditiva, mas como o preço da viagem da Bolt continua a ser o mais competitivo continuo a usar. No meu caso, o fator de escolha é sempre o preço, mas se o serviço começar a ser mau mas os preços se mantiverem, acabarei por ponderar. O fator preço pesa mais, e a qualidade do serviço acaba por ficar em segundo lugar.

**Entrevista 26 - Francisco Lopes, 27 anos, Licenciado, residente no concelho de Belém (Lisboa)**

**1) Que serviços de transporte privado (TVDE) conhece?**

Resposta: Uber, Bolt, Kapten (Freenow)

**2) Quais/Qual usa? Porquê?**

Resposta: Talvez o que use com mais regularidade, pois sou uma pessoa que não usa muito, seja a Bolt, porque costuma ser a que tem mais promoções aleatórias e acabo por aproveitar.

**3) Quando abre a aplicação encontra logo o que precisa? Se sim, o quê?**

Resposta: Sim, encontro logo o que preciso, aparece logo o menu para inserir o local de destino e para fixar o ponto onde estás, para a Bolt e para a Uber.

**4) A aplicação reconhece facilmente o seu ponto de localização?**

Resposta: Acho que sim, às vezes há um ou outro problema, mas normalmente não existem falhas.

**5) O processo de seleção do destino é fácil e intuitivo?**

Resposta: Já tive alguns problemas como por exemplo, ruas trocadas, mas na maior parte dos casos é intuitivo.

Quando me apercebi que tinha inserido mal a rua, disse ao condutor, e acabei por ser levado ao local certo.

**6) O período de espera pelo veículo é demorado? Corresponde ao tempo indicado no dispositivo?**

Resposta: A Kaptén demora muito tempo, e acontecia várias vezes aparecer um veículo na aplicação que demorava cerca de 3 minutos, e depois na aplicação trocava para outro veículo e este já demorava cerca de 9 minutos.

Do que me recordo acontece mais com a Kaptén.

**7) O ponto de recolha é exato, ou ainda tem de se deslocar? Consegue identificar facilmente o veículo?**

Resposta: O ponto de recolha é exato, e identifico o veículo através da matrícula.

**8) Durante o percurso, considera o veículo cómodo e em boas condições?**

Resposta: Na maior parte sim, nunca tive más experiências.

**9) Ainda durante o percurso, como avalia o comportamento do condutor (simpatia, condução e apresentação)?**

Resposta: Na generalidade, os condutores são calados e acabam só por dizer o essencial, são simpáticos e deixam os clientes à vontade. Existem outros condutores que acabam por puxar conversa, o que não é mau, mas a mim pessoalmente não me apetece muito conversar. Em relação à condução, já tive experiências com conduções mais agressivas, mas é algo esporádico.

A apresentação do condutor tem impacto, porque quando este serviço iniciou, os condutores apresentavam-se de uma forma mais executiva, e agora já não se vê tanto isso, mas nunca vi como um ponto extremo.

**10) No fim da viagem, foi deixado no local exato que desejava? A duração da viagem foi a que estava definida na app?**

Resposta: Sim, fui sempre deixado no local que desejava. A duração da viagem não costuma variar muito do tempo da aplicação.

**11) No final do serviço, costuma avaliar o serviço prestado (via nº de estrelas)?**

**Costuma deixar alguma remuneração extra?**

Resposta: Não costumo deixar remuneração extra, e costumo avaliar sempre com um número de estrelas alto, em média 4 ou 5 estrelas.

**12) De uma forma geral, o que acha do serviço desde o início até ao final do mesmo?**

Resposta: Em termos de tempo de espera do veículo, acho que o tempo não corresponde à realidade, é sempre superior ao tempo indicado na aplicação. Pela positiva, destaco a facilidade do pagamento, porque permite que no fim da viagem, saímos do carro e não temos de pagar e trocar dinheiro.

**13) A aplicação está ajustada ao que procura? Considera a aplicação intuitiva?**

Resposta: Sim, está ajustada.

**14) Está satisfeito com preço a pagar pelo serviço prestado?**

Resposta: Nada a apontar.

**15) Tem algumas sugestões para melhorar o serviço prestado?**

Resposta: Nada a apontar.

**16) Porque razão escolhe um determinado operador e em que condições escolheria outro. Ou será indiferente?**

Resposta: Por norma uso a Bolt, como não sou um utilizador regular, quando utilizo quero tirar o máximo proveito financeiro. O fator de escolha do operador é o preço. Tenho todas as aplicações instaladas e escolhe a que oferece um melhor preço.

Só com a Kapten é que fico mais reticente, porque a experiência de utilizador não foi a melhor.

**17) (Operador favorito) Caso as marcas concorrentes acompanhassem os requisitos que mencionou anteriormente, ponderaria trocar de operadora ou mantinha-se fiel à atual?**

Resposta: Não respondeu.