

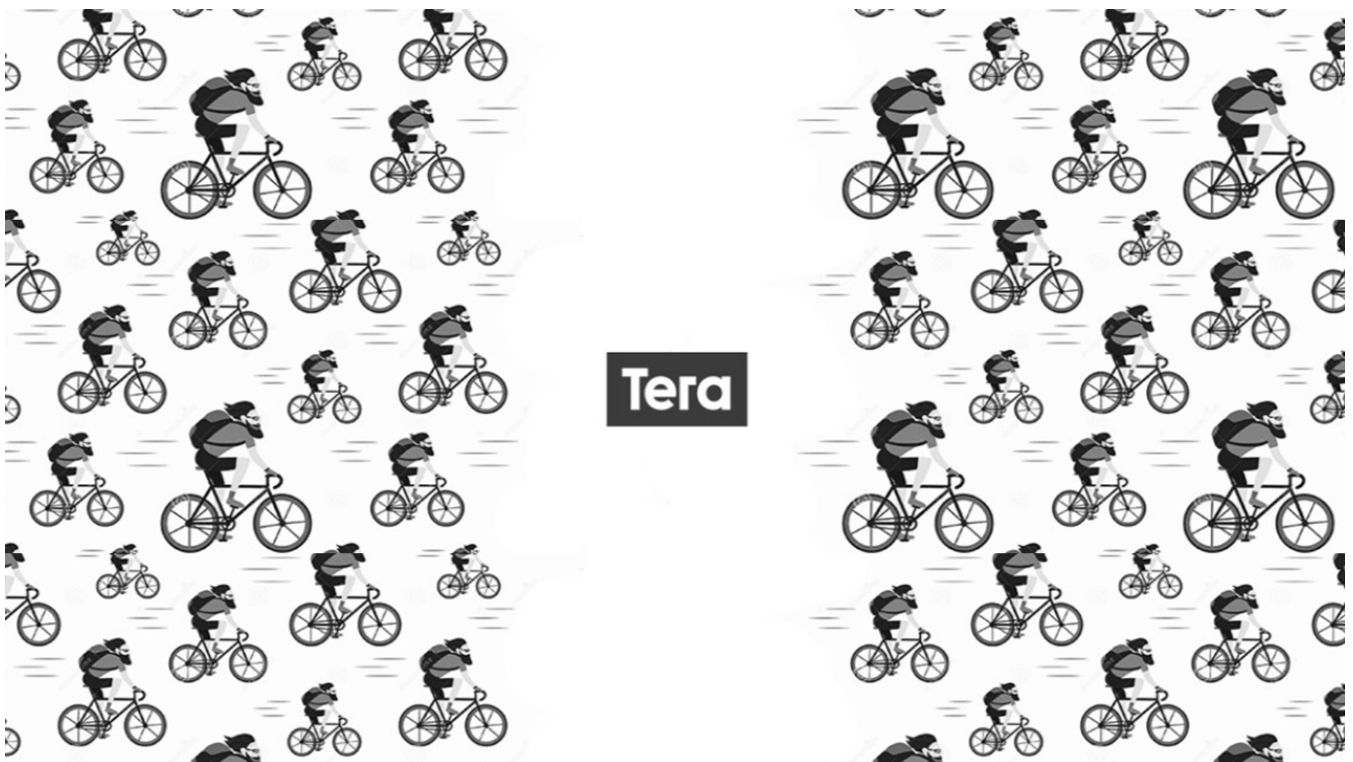
[Open in app](#)[Get started](#)Published in UX Collective BR · [Follow](#)Ana Luiza Prata Ramos · [Follow](#)

Oct 28, 2019 · 9 min read



Como melhorar a qualidade de vida de entregadores de bicicleta? — estudo de caso de UX

Durante o curso de UX da Tera, fomos desafiados a realizar um estudo que buscasse soluções para a temática descrita acima



Durante o curso de User Experience intensivo, ministrado pela Tera, fomos desafiados a desenvolver , durante 1 semana em paralelo com as aulas, um projeto com algumas possibilidade de temas, sempre propostos pelos mentores.

O tema “Como podemos melhorar a experiência e a qualidade de vida de



[Open in app](#)[Get started](#)

vez mais em evidência nas mídias e entre os usuários de aplicativos de delivery.

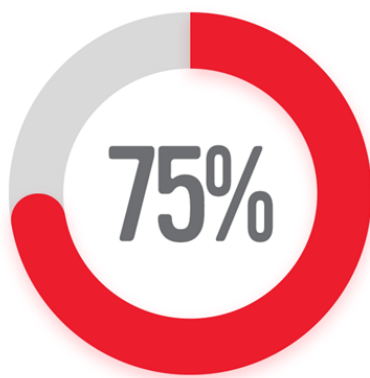
Sobre o processo

O processo para desenvolvimento do projeto foi baseado no design thinking, passando pelos passos de: *entender, observar, ponto de vista, ideação, protótipo e teste*.

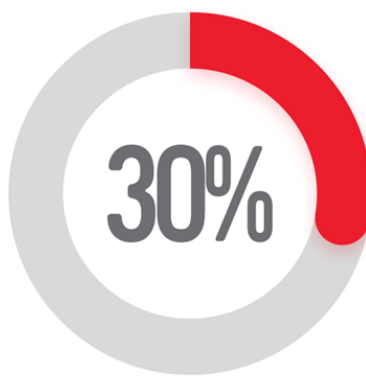
1. Entender

Nosso primeiro passo foi desenvolver uma desk research, onde encontramos diversas informações para o entendimento do projeto, mas principalmente para o entendimento de sua importância e relevância.

A seguir, alguns dos pontos mais relevantes encontrados:

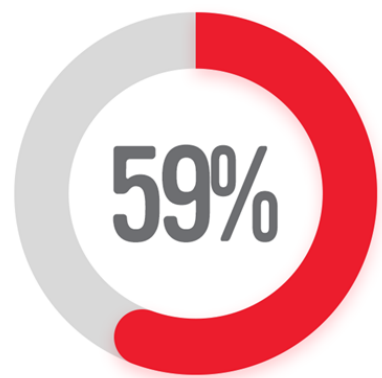


Dos entregadores precisam trabalhar cerca de 12h por dia para tirar algo próximo a um salário mínimo no mês.



Pedalam mais de 50 km por dia ao fazer entregas.

Fonte: Aliança Bike



Tem como principal motivação para iniciar a fazer entregas por aplicativo "estava desempregado".

Fonte: Aliança Bike

Com um panorama geral formado, desenvolvemos um *Mapa de Stakeholders*, listando os usuários presentes no ecossistema e seu grau de envolvimento com o entregador.

A partir desse mapeamento, elencamos os stakeholders mais influentes e propensos para o desenvolvimento da problemática e escolhemos abordar o tema da seguinte maneira:



[Open in app](#)[Get started](#)

COMO O RESTAURANTE PODE MELHORAR A EXPERIÊNCIA E A QUALIDADE DE VIDA DOS ENTREGADORES DE BIKE?



“Como os restaurantes podem melhorar a experiência e a qualidade de vida de entregadores de bike”

Com essa definição, levantamos nossas dúvidas e suposições sobre o tema (Matriz CSD) para o desenvolvimento de um roteiro de pesquisa e:

Fomos para rua fazer guerrilha!

2. Observação

Inicialmente entrevistamos gerentes e donos de 6 restaurantes, coletando informações importantes sobre suas dores e relação com os entregadores.

Após organizar essas informações percebemos que elas sozinhas não seriam suficientes para ter o entendimento completo da situação.

Decidimos então realizar novamente o processo de matriz CSD e realizar outro roteiro para entrevistar agora os **entregadores**. Ao todo, foram 5 entregadores entrevistados.

Com as informações reunidas e organizadas das pesquisas acima, conseguimos



[Open in app](#)[Get started](#)



MARCELO • 33 ANOS • EMPREENDEDOR



Marcelo tem um espírito empreendedor e busca expandir seus negócios, dar notoriedade aos seus restaurantes e levar comodidade aos seus clientes, atualmente as entregas são efetuadas pelo app Ifood.



VITOR • 22 ANOS • ENTREGADOR



Vitor, trabalha como entregador do iFood, mora a 1h30 de distância da região onde costuma fazer suas entregas. Tem ensino médio completo e sonha em estudar educação física.

Dessa análise percebemos que o Marcelo ingressa nos aplicativos de delivery para aumentar seus lucros e levar comodidade aos seus clientes. Enquanto o Vitor começa a fazer entregas para conseguir juntar dinheiro e pagar sua faculdade.

Para entendê-los melhor, levantamos também suas respectivas dores:



[Open in app](#)[Get started](#)

Para exemplificar melhor as dores do Marcelo: *“Meu cliente recebeu o pedido frio e agora não confia mais na qualidade do meu restaurante.”*

Ou seja, o Marcelo fez o trabalho dele de forma correta. Terminou seu prato a tempo e entregou ele quente ao entregador. Mas algo aconteceu no processo de entrega, que foge de seu controle e por isso, para o cliente final, sua percepção da qualidade do restaurante diminuiu.



Dores do Vitor (Persona dos entregadores de bike)

Para exemplificar melhor as dores do Vitor: *“Queria ganhar mais, direto a gente fica lá esperando o restaurante preparar o pedido aí nesse tempo eu poderia fazer outras entregas, saca?”*

Ou seja, o trabalho do Vitor depende muito do número de entregas que ele realiza. Se ele precisa aguardar 30 minutos (como relatado durante as pesquisas) para conseguir retirar o pedido no restaurante, o número de entregas que ele faz por dia diminui.



[Open in app](#)[Get started](#)

desgastada com pouca empatia de um para o outro.

A partir então dessa descoberta, e da união das dores em comum em ambos, conseguimos gerar algumas hipóteses:



A partir desse entendimento a pergunta que criamos foi:

Como nós podemos melhorar o relacionamento entre entregador e restaurante?

3. Ideação

Nossa solução é então baseada no entendimento de que é necessário melhorar o relacionamento entre entregadores e restaurantes.

Para que isso aconteça é necessário dar **voz ao entregador** e permitir que ele avalie também os serviços que estão sendo entregues à ele.

Com isso, será possível colocar o entregador em posição de notoriedade e em equilíbrio com os outros stakeholders do ecossistema (restaurante e cliente final).

Para isso, ideamos uma feature, que permitiria o entregador avaliar os serviços do restaurante e o restaurante avaliar os serviços do entregador.



[Open in app](#)[Get started](#)

Como resposta, recebemos uma informação surpreendente: ***os entregadores afirmaram que essa opção já existe*** e quem em aplicativos como uber eats e rappi eles já avaliam os restaurantes.

Com essa informação, novas perguntas foram levantadas:

- Se essa opção já existe, porque o relacionamento continua ruim entre eles? Por não estamos vendo mudanças?

Por isso, voltamos à etapa de guerrilha e entrevistamos novamente 6 restaurantes que entregavam pela rappi e pelo uber eats.

Dessa pesquisa, levantamos alguns dados relevantes, com destaque para as seguintes descobertas:

Dos 6 restaurantes entrevistados

4 não sabiam que podiam ser avaliados pelos entregadores

2 sabiam que podiam ser avaliados, mas não sabiam suas notas, nem como acessá-las.

Por tanto, percebemos que apesar dessa feature já existir, não gerou engajamento por parte dos restaurantes, ou seja, ela precisa ser melhorada para atingir os objetivos propostos.

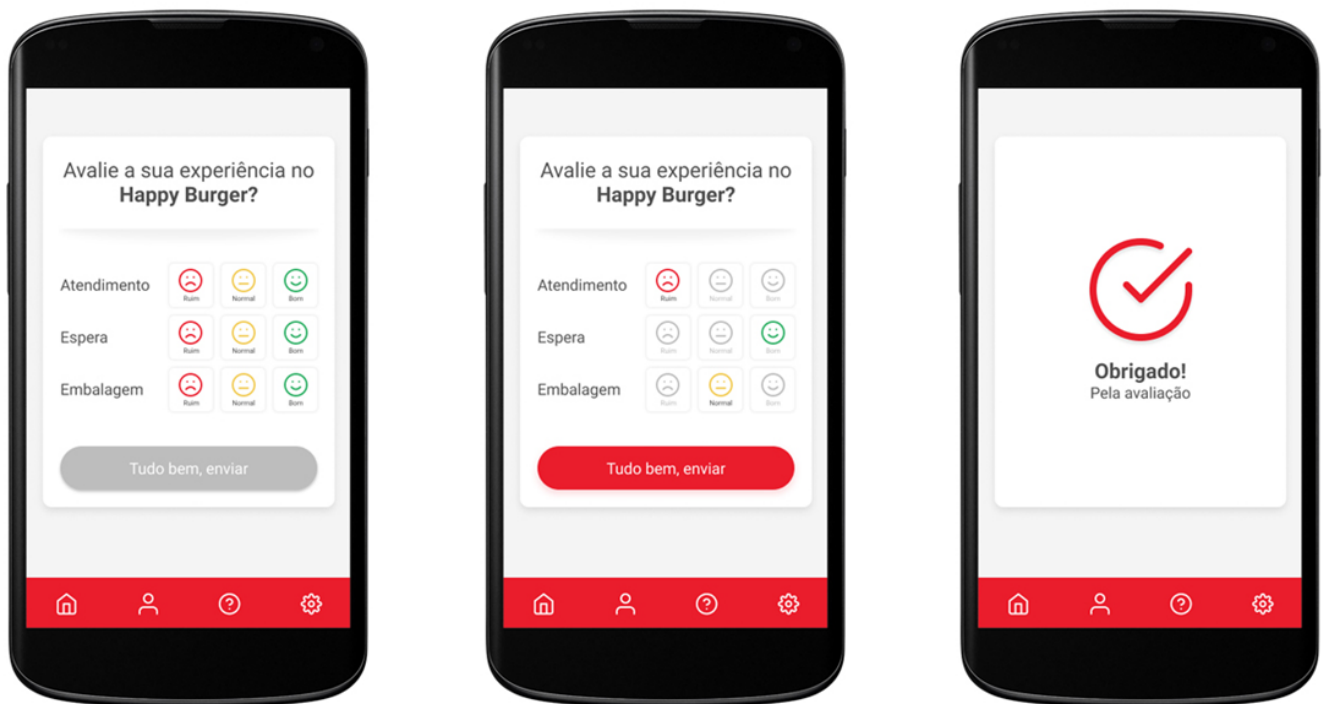
4. Protótipo

Nosso objetivo então, era criar um sistema de avaliação eficiente e com gatilhos e vantagens para ambos os stakeholders (entregadores e restaurantes), que gerasse engajamento para o uso da nova ferramenta.

Escolhemos o aplicativo **Ifood**, que até o momento não possui essa opção de avaliação.

A seguir, as telas que criamos mostrando o passo-a-passo da feature:



[Open in app](#)[Get started](#)

Para o desenvolvimento do protótipo colocamos alguns itens para ilustrar o que poderia ser avaliado como: atendimento do restaurante, o tempo que o entregador teve que esperar para o prato ficar pronto e como era a embalagem que o restaurante disponibilizou.

A escolha para avaliação por “carinhas” ilustrando emoções, foi tomada para facilitar o entendimento do entregador, que pode não ter tanta familiaridade com outros modelos de avaliação.

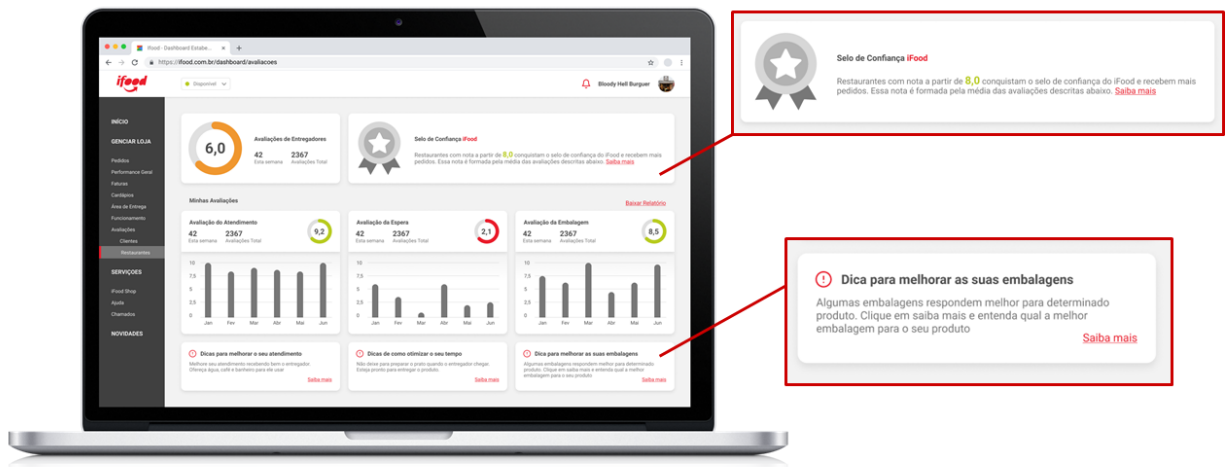
2. Com esses dados levantados, o restaurante receberia em sua conta do ifood relatório organizando as informações:





Open in app

Get started



Para restaurantes, o iFood não possui aplicativo, apenas acesso à conta em desktop

Esses relatórios seriam em formato de dashboard com as seguintes informações:

Nota geral, calculada a partir da médias das notas recebidas por categoria

Notas de cada categoria (atendimento, espera e embalagem) com gráficos mostrando o desempenho mês a mês

Dicas: cada categoria teria abaixo do gráfico uma dica de possíveis melhorias a serem implementadas. Essas dicas teriam um botão de “saiba mais”, caso o estabelecimento queira se aprofundar no assunto.

Exemplo: vamos imaginar que uma hamburgueria tenha uma avaliação baixa na categoria embalagem. Dessa maneira ele veria a seguinte mensagem

“Para hambúrguer, os melhores tipos de embalagens são redondas e fechadas hermeticamente. Saiba mais”



[Open in app](#)[Get started](#)

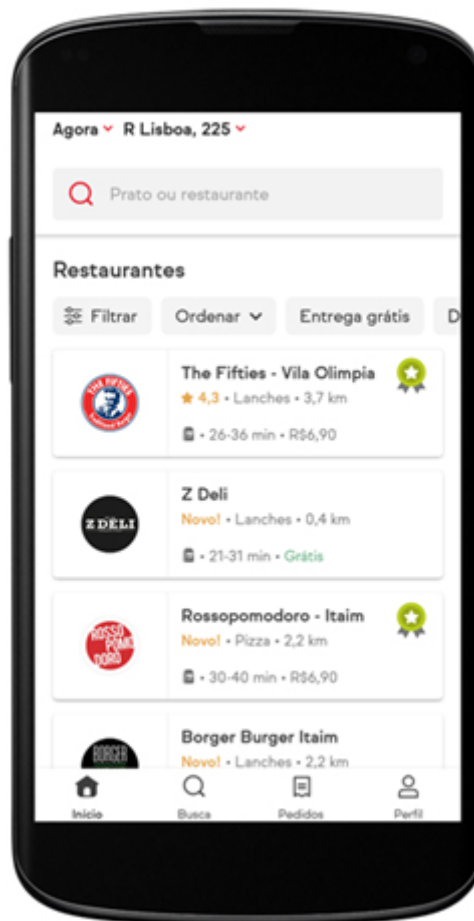
Ifood. A seguir simulamos a premiação a partir da nota 8,0:



Selo de Confiança **iFood**

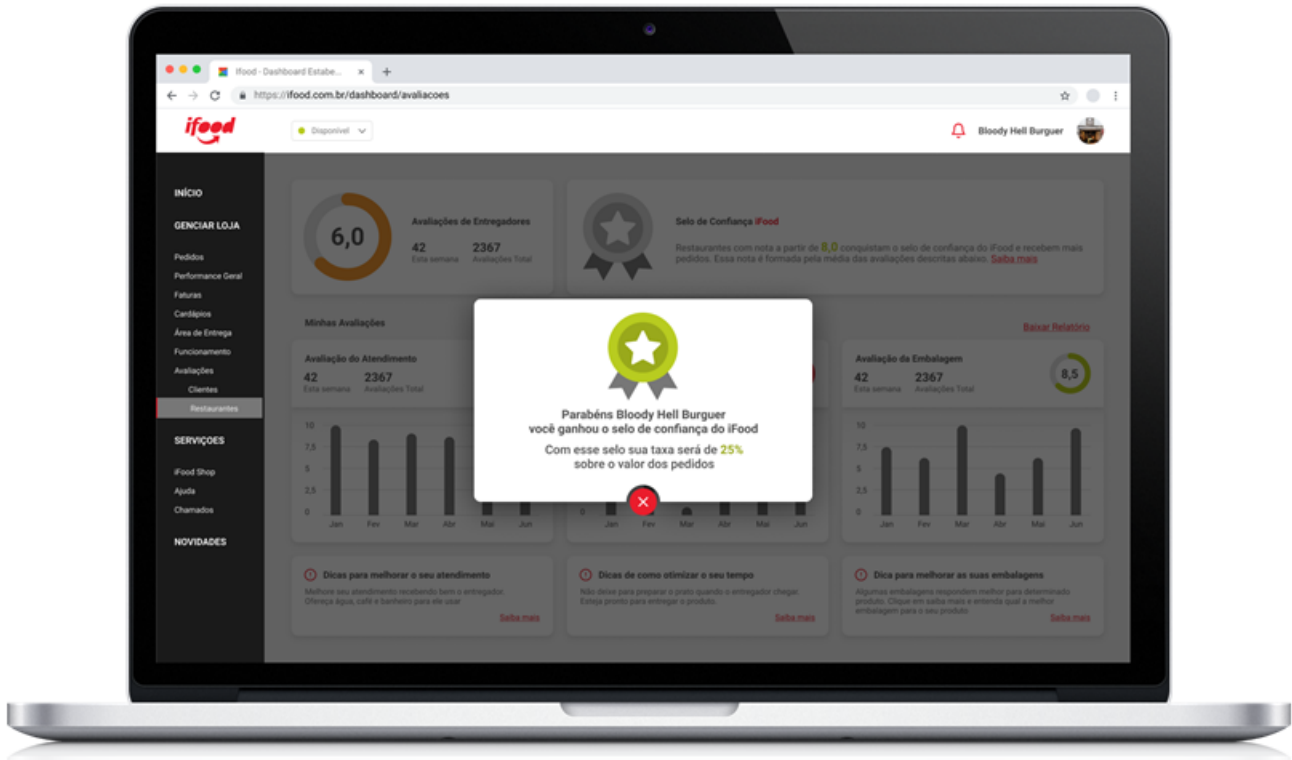
Restaurantes com nota a partir de **8,0** conquistam o selo de confiança do iFood e têm taxas menores. Essa nota é formada pela média das avaliações descritas abaixo. [Saiba mais](#)

Esse selo de confiança seria exibido no aplicativo dos clientes finais e ajudaria os usuários que estão escolhendo um restaurante a terem mais fatores de decisão:



Além disso, outras bonificações poderiam ser criadas em parceria com o time de business do Ifood para incentivar os restaurantes a baterem suas metas e melhorarem seus parâmetros. A seguir, uma sugestão para ilustrar uma bonificação:

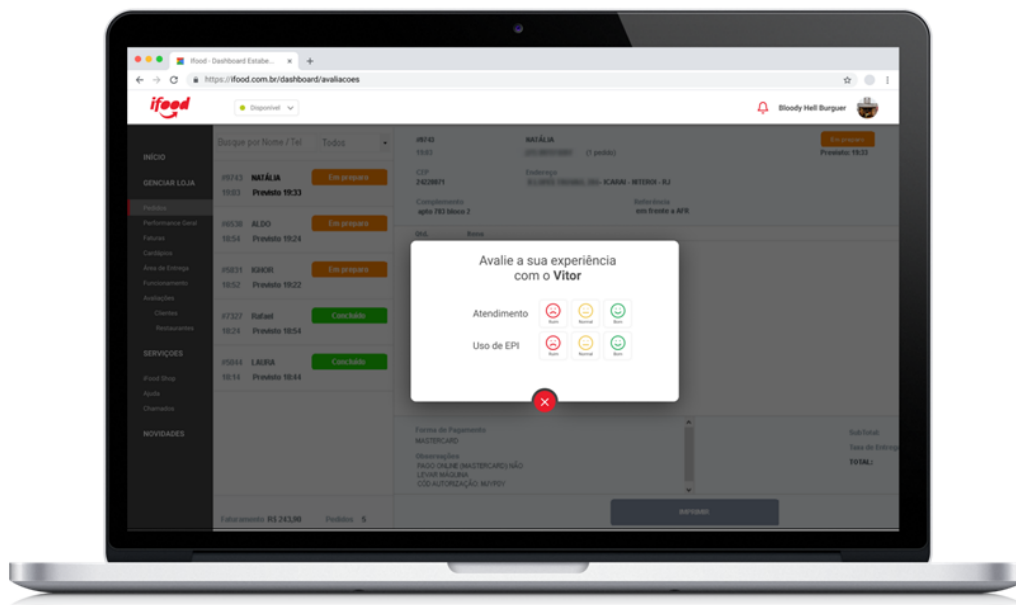


[Open in app](#)[Get started](#)

[Open in app](#)[Get started](#)

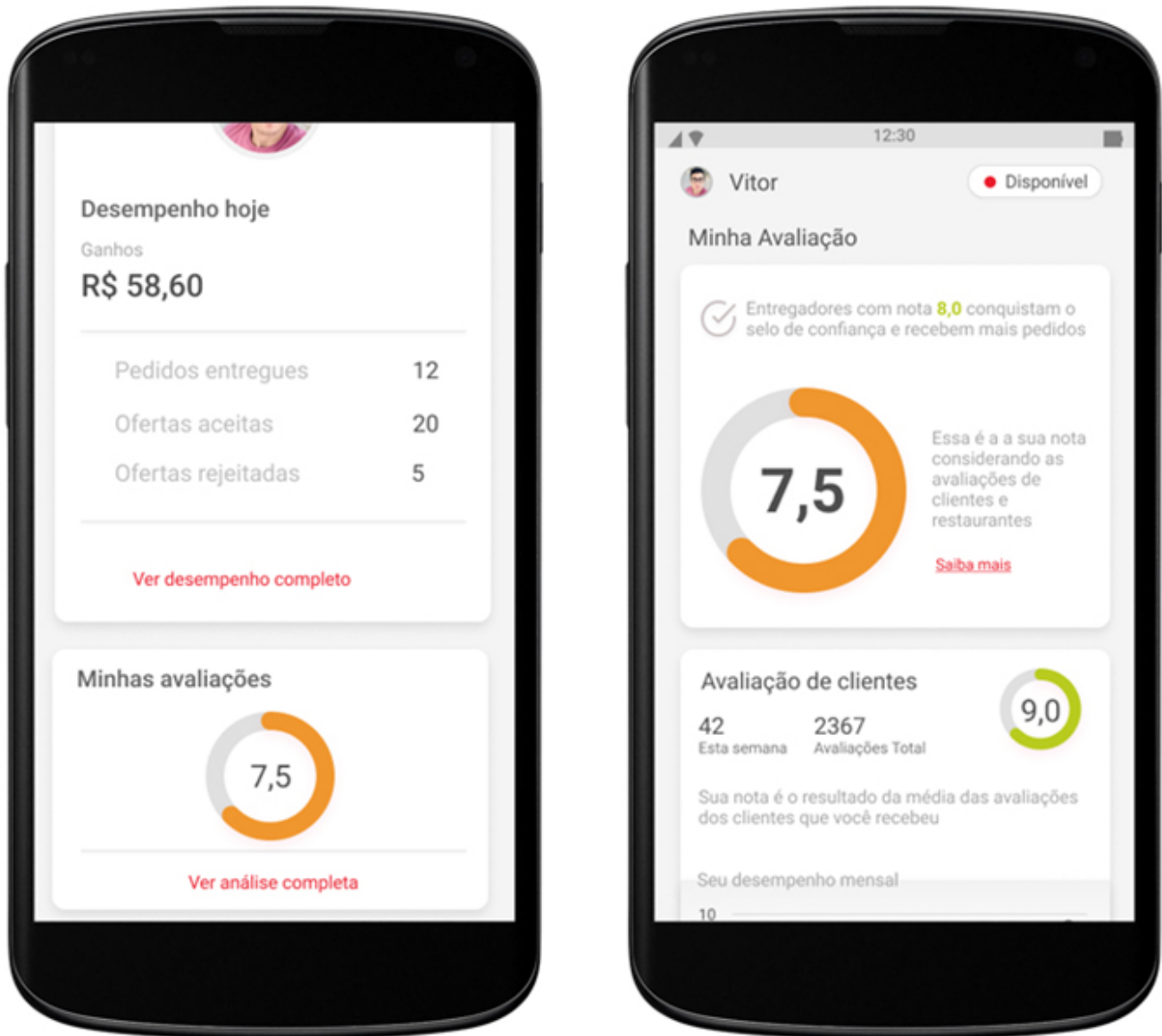
Uso de EPI: se o entregador está usando do equipamento de segurança completo, apenas em partes ou não está utilizando.

Optamos por não colocar o tempo que o restaurante teve que esperar o entregador, para não incentiva-lo a correr.



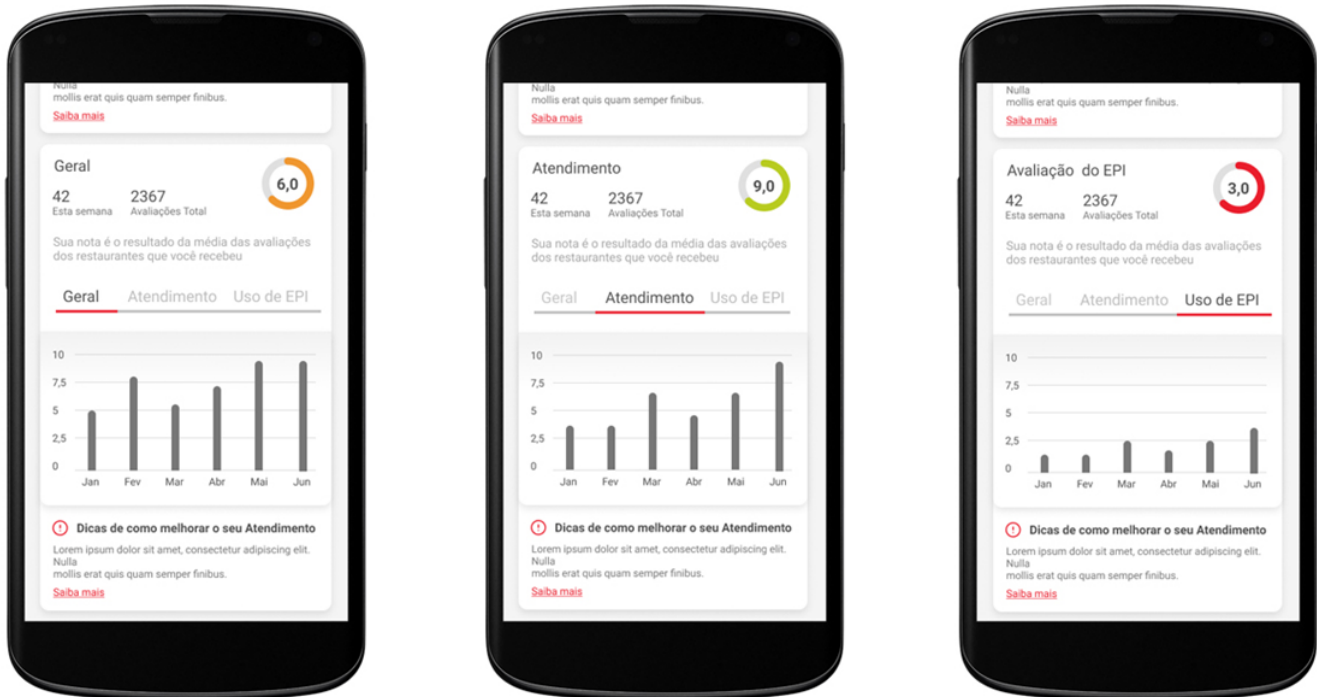
4. Esses dados seriam recebidos pelo entregador, também em formato de dashboard, mas em seu aplicativo:



[Open in app](#)[Get started](#)

Da mesma maneira, entregadores com notas baixas receberiam dicas de melhorais nas categorias:




[Open in app](#)
[Get started](#)


Avaliações Geral, Atendimento e Uso de EPI respectivamente

Exemplo: no caso acima, o entregador possui nota geral 6,0, nota de atendimento 9,0 e nota de uso de EPI 3,0. Ele veria a seguinte dica:

Use capacete, luvas e coletes refletivos. Além de auxiliarem na sua segurança, esse itens fazem com que sua nota aumente! Saiba mais.

Além disso, assim como os restaurantes, os entregadores com notas altas (aqui exemplificada como 8,0) recebem o Selo de Confiança e serão priorizados em situações onde existem mais entregadores do que entregas a serem realizadas.

Minha Avaliação



Entregadores com nota **8,0** conquistam o selo de confiança e recebem mais pedidos




[Open in app](#)
[Get started](#)

5. Gatilhos e Métricas

Para garantir que essa feature seja aceita e crie engajamento nos stakeholders, listamos os gatilhos que cada um deles terá:

GATILHOS E VANTAGENS



RESTAURANTE

- Selo
- Diminuição da taxa cobrada pelo ifood



ENTREGADOR

- Melhoria na condição de trabalho
- Prioridade no recebimento das entregas



APLICATIVOS

- Melhorar o NPS
- Diminuição no número de reclamações
- ... Parceiros mais motivados em melhorar e com melhores condições de trabalho!

Além disso, elencamos também algumas métricas para avaliar o desempenho da feature e fazer as modificações e aprimoramentos necessários no futuro.

MÉTRICAS



RESTAURANTE

- Quantidade de cliques no saiba mais
- Notas dos restaurantes melhorando com o tempo



ENTREGADOR

- Quantidade de cliques no saiba mais
- Notas dos entregadores melhorando com o tempo



APLICATIVOS

- Analisar a melhoria do NPS
- Analisar a diminuição das reclamações



[Open in app](#)[Get started](#)

Para o entregador e o restaurante, as métricas seriam relacionadas ao engajamento, portanto, o aumento de clique no campo de saiba mais, mostraria o interesse em melhorar seu serviço, enquanto o aumento das notas ao longo do tempo indicaria que além de ver formas de melhorar, ambos estão implementando essas mudanças.

6. Considerações finais

Apesar do curto período de tempo para o desenvolvimento do projeto, foi muito enriquecedor colocar em prática os ensinamentos recebidos no curso e reforçados através de livros, artigos e Podcasts.

Formada em Arquitetura e Urbanismo, durante o desenvolvimento desse projeto tive a certeza que fiz a escolha certa ao migrar para esse universo onde o foco das decisões se resumem em melhorar e facilitar a vida de usuários, o que é algo muito gratificante e motivador para mim.

Obrigada ao Tera por fazer parte da minha jornada e os 2 integrantes do meu grupo: Cosme Junior e Ricardo Abbruzzini.

Para saber um pouquinho mais sobre mim:

[Linkedin](#)

Comentários e feedbacks são muito bem vindos!

Obrigada 😊💛

Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR





[Open in app](#)

Get started

