

Alura

ENTREVISTAS SOBRE EXPERIÊNCIA DE CHECKOUT

Pesquisa qualitativa

ENTREVISTA 1: Marina Silva

- **Perfil:** Marina Silva, 32 anos, Gerente de Projetos, São Paulo
- **Data da entrevista:** 15 de janeiro de 2024
- **Duração:** 42 minutos

Roteiro e Respostas

- **P: Marina, você faz compras online com frequência?**
- R: Ah, sim! Toda semana eu faço compras online. Especialmente em eletrônicos e acessórios tech. Sou muito prática, então prefiro a rapidez de comprar pelo celular durante os intervalos do trabalho.
- **P: Qual foi sua última compra e como foi a experiência?**
- R: Comprei um monitor externo para o home office. Mas olha, foi uma frustração completa. Entrei em uma loja, selecionei o produto, tudo bem até aí. Quando chego no checkout... inexplicável. O site pedia minha data de nascimento, depois CPF, depois endereço completo. Tudo fragmentado em telas diferentes no mobile. Achei muito suspeito pedir dados assim de forma tão segmentada.
- **P: Suspeito em que sentido?**
- R: Sabe, quando você tem que preencher um campo, depois outro, depois outro... fica parecendo que cada tela é um risco de segurança. E sinceramente, sites modernos não pedem tudo isso. Me deu paranoia. Pensei: "Será que é phishing? Será que estou dando meus dados para alguém estranho?" Quase abandono a compra.
- **P: E mesmo assim você finalizou?**
- R: Sim, mas porque conheço a loja. Se fosse uma loja menor ou desconhecida, eu teria abandonado sem pensar duas vezes. Precisa gerar mais confiança ali.
- **P: Você chegou até ao pagamento?**
- R: Cheguei, mas demorou. Quando coloquei o número do cartão, apareceu uma tela pedindo código CVV. Depois apareceu outra dizendo que era

necessário confirmar com o banco. Tudo isso levou uns 3-4 minutos. Achei muito longo. No desktop eu não lembro dessa demora toda.

- **P: O que você acha que deveria ser diferente?**
- R: Deveria ser mais confiante. Tipo, mostrar que é seguro logo de cara. Cadeado, certificado SSL, sei lá... Não pedir para preencher tudo novamente. E no mobile, consolidar os campos em menos telas. Uma tela de identificação com tudo, sabe? Não esse fragmentado que deixa a gente paranoico.

ENTREVISTA 2: Carlos Mendes

- **Perfil:** Carlos Mendes, 47 anos, Advogado autônomo, Belo Horizonte
- **Data da entrevista:** 18 de janeiro de 2024
- **Duração:** 38 minutos

Roteiro e Respostas

- **P: Carlos, com que frequência você compra online?**
- R: Um ou duas vezes por mês, mais ou menos. Geralmente compro livros, equipamentos para o escritório, coisas assim.
- **P: Como tem sido sua experiência com checkouts ultimamente?**
- R: Frustrante! Tenho notado que os sites fizeram tudo mais complicado. Antes você entrava, colocava os dados, pronto. Agora tem validação em tempo real, campos obrigatórios, aquelas mensagens vermelhas...
- **P: Você reclama de quê especificamente?**
- R: Do CPF, principalmente. Toda vez que digito, fica validando enquanto eu digito. E se eu digitar algo errado, ele fica marcando em vermelho. Deixa a gente tenso. Além disso, o site me obriga a colocar telefone e eu não quero. Por que precisa de telefone se a compra é só para entregar em casa?
- **P: E a questão do tamanho do checkout?**
- R: Ah, é isso! O checkout é enorme! Tem muito mais campo do que antes. Precisa mesmo tudo isso? Endereço, complemento, CPF... Às vezes eu começo o checkout, vejo aquela quantidade de campos para preencher e simplesmente fecho a aba.
- **P: Isso já aconteceu com você?**
- R: Sim! Semana passada eu ia comprar uma impressora. Vi aquele formulário gigante e desisti. Fui procurar em outro lugar.
- **P: E no celular é ainda pior?**
- R: Muito pior! Tudo fica muito pequeno. Os campos de texto ficam estranhos. No CPF especialmente, que tem aquela máscara de formatação. No celular fica confuso digitar.

- **P: Você consegue lembrar alguma compra recente que você abandonou?**
- R: Sim. Uma cadeira de escritório. Selecionei a cor, o tamanho, coloquei no carrinho. Fui para o checkout e quando vi o formulário - aquele gigante - simplesmente saí. Não era tão urgente assim pra ter que lidar com aquilo.

ENTREVISTA 3: Beatriz Oliveira

- **Perfil:** Beatriz Oliveira, 28 anos, Estudante de Pós-graduação, Rio de Janeiro
- **Data da entrevista:** 22 de janeiro de 2024
- **Duração:** 51 minutos

Roteiro e Respostas

- **P: Beatriz, como costuma ser seu processo de compra online?**
- R: Eu amo comprar online, mas confesso que tenho muito medo de dar meus dados em checkout. Especialmente de CPF. Sinto que estou colocando meu número em um lugar que pode ser hackeado ou vendido.
- **P: Quando você começa a ficar preocupada?**
- R: Logo no começo! Quando o site já quer CPF desde o primeiro passo. Eu penso: "Não conheço esse site, por que quer meu CPF já?". Aí eu saio. Se o site deixasse eu colocar email primeiro, depois endereço, e só depois pedisse CPF quando fosse realmente necessário para o pagamento, eu me sentiria mais segura.
- **P: Você já teve problemas com dados pessoais?**
- R: Nunca concretamente, mas a gente vê tanta notícia sobre data breach... Você vê aquele case do Nubank, do Mercado Livre, de sites sendo hackeados... Isso assusta. Então quando um site é muito urgente em pedir dados, fico paranoia.
- **P: E quando você consegue passar pela primeira tela, o que acontece?**
- R: Aí entra o endereço. E aqui é outro problema: o site pede para colocar o endereço de forma muito complicada. Tem campos de rua, número, complemento, bairro, CEP... Se estivesse no endereço já preenchido pelo CEP, seria mais fácil.
- **P: O site preenche o endereço automaticamente?**
- R: Alguns fazem. Mas mesmo assim fica estranho quando tem que confirmar. E tem uns que ainda pedem para confirmar CPF de novo. Tipo, você já deu, por que pedir de novo?
- **P: E quando chega na hora do pagamento?**
- R: Aí é quando eu mais tenho medo. Número do cartão, data de vencimento, CVV... Tudo isso é muito sensível. E se o site não passa confiança visual, eu

abandono. Se tiver um cadeado bonito, SSL, essas coisas de segurança visíveis, eu fico mais confortável.

- **P: Você já abandonou compras por esse motivo?**
- R: Várias vezes. Especialmente no mobile. Porque no mobile fica ainda mais vulnerável, sabe? A gente vê tanta notícia de malware em celular...
- **P: Você acha que sites costumam pedir dados desnecessários?**
- R: SIM! Muito. Por que precisa de telefone? Por que precisa de data de nascimento para comprar um livro? Esses dados deveriam ser opcionais ou apenas no cadastro, não no checkout de cada compra.
-

ENTREVISTA 4: João Pereira

- **Perfil:** João Pereira, 25 anos, Engenheiro de Software, Curitiba
- **Data da entrevista:** 25 de janeiro de 2024
- **Duração:** 34 minutos

Roteiro e Respostas

- **P: João, você é da área de tech, como vê checkouts do ponto de vista técnico e pessoal?**
- R: Como usuário, é frustrante porque eu sei que deveria ser muito mais simples do que é. Como tech, entendo o porquê do negócio quer mais dados, mas não concorda comigo como UX.
- **P: Qual é seu maior pain point?**
- R: Validação em tempo real. Eu odeio quando o site valida enquanto eu digito. No CPF por exemplo - ele fica marcando em vermelho enquanto eu estou digitando. Deixa a gente seguro... inseguro, sabe? Deveria validar depois que eu termino de digitar.
- **P: Isso já te fez abandonar alguma compra?**
- R: Muitas! Especialmente no mobile, que digitação já é lenta. O site começa a dizer que está errado enquanto eu ainda estou digitando. Aí eu simplesmente saio.
- **P: E em relação ao tempo do checkout?**
- R: Eu tou sempre com pressa no mobile. Quero entrar, preencher, pagar, pronto. Se o checkout demorar mais de 2 minutos, eu abandono. E a maioria leva mais do que isso.
- **P: O que leva esse tempo todo?**
- R: Validações. Loading de informações de entrega. Algumas lojas ainda verificam dados em real-time com serviços de CEP ou coisa assim e isso demora. Deveriam cachetar essas informações.
- **P: Você já usou Amazon ou Mercado Livre?**

- R: Claro. Lá é muito mais rápido. Principalmente Amazon com 1-Click. Você clica, escolhe o endereço e cartão salvos, e pronto - compra finalizada. É isso que deveria ser padrão.
- **P: Quando você está no pagamento, qual é sua expectativa?**
- R: Velocidade e clareza. Eu quero colocar o cartão uma única vez e pronto. Se aparecer muito modal ou tela pedindo confirmação, eu fico irritado. Especialmente se for no mobile e o layout quebrar.

ENTREVISTA 5: Fernanda Costa

- **Perfil:** Fernanda Costa, 55 anos, Aposentada, Brasília
- **Data da entrevista:** 28 de janeiro de 2024
- **Duração:** 46 minutos

• Roteiro e Respostas

- **P: Fernanda, você compra online com frequência?**
- R: Compro, sim. Mas não sou fã, não. Tenho medo. Apesar de usar internet há anos, essas coisas de compartilhar dados com website me deixa muito preocupada.
- **P: Quando você decide comprar online, qual é seu sentimento?**
- R: Ansiedade! Sério. Eu fico pensando: será que meu cartão vai ser clonado? Será que estou dando meu CPF para alguém maligno? A gente vê na televisão casos de golpe... Então fico muito insegura.
- **P: E como fica quando você chega no checkout?**
- R: Pior! Porque aí vira tudo muito técnico para mim. Validação, campos obrigatórios, aquelas mensagens estranhas... Eu não entendo direito se é seguro ou não. Se tem um cadeado, beleza, aí eu sigo. Mas muitos sites não deixam isso claro.
- **P: Você já abandonou uma compra por desconfiança?**
- R: Muitas vezes! A semana passada eu queria comprar um presente para minha neta. Achei o produto, tudo certo. Coloco o cartão e aparece uma tela pedindo para confirmar com o banco. Tive que ir até o banco confirmar. Demorou 5 minutos. Desisti.
- **P: O que você acha que deveria ser diferente?**
- R: Deveria ser mais confiável. Deveria deixar claro que é seguro. Quando me pedem CPF e depois pedem de novo, fico pensando: "Será que o primeiro não serviu? Será que ele não recebeu?". Isso deixa a pessoa paranoia.
- **P: Você compra mais no desktop ou mobile?**
- R: Desktop! Muito mais. No mobile eu não consigo nem navegar direito, quanto mais comprar. Tudo é muito pequeno, os botões ficam perto demais. Já cliquei em lugar errado por engano. Prefiro o computador.

- **P: E o tamanho do formulário de checkout, como é para você?**
- R: Assustador! Muito grande, muitos campos. Eu colocava a rua, depois colocava o número, depois complemento... Tudo em separado. Se pudesse vir pré-preenchido com o CEP que eu digito, seria melhor. Porque CEP eu sei de cabeça, agora rua... tem dias que não lembro.
- **P: Você finalizou essas compras mesmo assim?**
- R: Umas sim, umas não. Depende de quanto eu realmente quer o produto. Se for muito importante, eu me força. Mas demora mais, deixa a gente cansado.
-

Síntese temática das entrevistas

Temas recorrentes:

- **1. Insegurança quanto ao compartilhamento de dados pessoais (especialmente CPF)**
- Marina: "Achei muito suspeito pedir dados assim de forma tão segmentada"
- Beatriz: "Quando o site já quer CPF desde o primeiro passo. Não conheço esse site, por que quer meu CPF já?"
- Fernanda: "Essas coisas de compartilhar dados com website me deixa muito preocupada"
- **2. Comprimento excessivo do checkout**
- Carlos: "O checkout é enorme! Às vezes eu começo o checkout, vejo aquela quantidade de campos e simplesmente fecho a aba"
- João: "Quero entrar, preencher, pagar, pronto. Se o checkout demorar mais de 2 minutos, eu abandono"
- **3. Problemas específicos com validação de CPF e campos de entrada**
- Carlos: "Campo de CPF especialmente, que tem aquela máscara de formatação. No celular fica confuso digitar"
- João: "Validação em tempo real. Ele fica marcando em vermelho enquanto eu estou digitando"
- **4. Experiência mobile significativamente pior que desktop**
- Marina: "No mobile, consolidar os campos em menos telas"
- Fernanda: "No mobile eu não consigo nem navegar direito, quanto mais comprar. Tudo é muito pequeno"
- **5. Abandono na etapa de pagamento**
- Marina: "Demorou. Quando coloquei o número do cartão, apareceu uma tela pedindo código CVV"
- Fernanda: "Coloco o cartão e aparece uma tela pedindo para confirmar com o banco. Tive que ir até o banco confirmar. Demorou 5 minutos. Desisti"