

O APP SMARTPOS ESTOQUE E A CONCEPÇÃO DE SEUS USUÁRIOS

O “SmartPOS Estoque” é um aplicativo móvel que visa facilitar a gerência do número de vendas, pedidos, estoque e controle de caixa de empresas-usuárias. A empresa já obteve a marca de 100 mil downloads e conta com 70 mil empresas cadastradas. Porém usuários relatam que a mensalidade cobrada é abusiva e que não supre as necessidades básicas impostas pelo valor. Portanto, surge a seguinte problemática: qual a concepção dos usuários do SmartPOS em relação aos serviços prestados e taxas de pagamento? O objetivo do trabalho é analisar comentários dos consumidores da plataforma para possíveis sugestões de alterações no app. Para isso foram analisados 248 comentários publicados na Play Store pelos utentes do app descrito entre o início de abril e o final de junho de 2019, uma vez que tomam como referência a versão atualizada do app. A análise foi dividida nas seguintes categorias de comentários: positivos, negativos e sugestões. Posteriormente destacamos os principais aspectos realçados pelos usuários de cada segmento. Assim o estudo caracteriza-se como quali-quantitativo descritivo. Feito isso, observou-se que um total de 59% afirmaram ter melhor controle logístico com o uso do app, inclusive muitos salientaram que anterior à utilização do SmartPOS tinham dificuldades de gerenciar os dados diários de suas empresas. Facilidade de manuseio e ferramentas disponíveis são outros aspectos elogiados. Já negativamente, 21% expressam o descontentamento com a mensalidade cobrada após o período gratuito ou com serviços que não estão sendo prestados corretamente, como erros no sistema operacional. Diante disso, sugestões contabilizam 20%. Grande parte sugeriu a diminuição da taxa de pagamento e inclusão de novas ferramentas, como lembretes ao vencimento de pedidos realizados e quando a quantidade de estoque estiver baixa, pois com isso podem tomar as medidas exigidas. Constatou-se que maioria dos usuários desfrutam dos benefícios ofertados pelo aplicativo, todavia o software deve aperfeiçoar-se, a fim de que seus usuários tenham melhor proveito dos serviços oferecidos, uma vez que pode ser uma ferramenta importante para o desenvolvimento de uma organização.

Palavras-chave: Empresas-usuárias; Controle logístico; Desenvolvimento organizacional.