

(Teste Piloto) Pedro Maia, 30 anos, advogado

Sandra: Olá, Pedro. Boa noite! Obrigada por aceitar participar da entrevista. Estou desenvolvendo um trabalho acadêmico para minha pós-graduação pela PUC-Rio sobre a experiência de usuários da Shopee na versão de computador, com foco especial no uso dos filtros de busca de produtos. A entrevista vai durar de 20 a 30 minutinhos. Com sua permissão, assim como acordado no TCLE, vou gravar a conversa apenas para fins de análise posterior. Caso deseje, você pode compartilhar sua tela para me mostrar seu fluxo de pesquisa, exemplificar algo ou testar recursos enquanto responde. Podemos começar?

Pedro: Podemos, boa noite.

Sandra: Ótimo. Vamos começar. Você prefere fazer compras pessoalmente ou online?

Pedro: Depende da circunstância. Comprar presencialmente tem a vantagem de você sair com o produto em mãos, mas a compra online tem a comodidade de poder ser feita de qualquer lugar. Acho muito prático. Produtos digitais, por exemplo, eu prefiro comprar online. Agora, roupas talvez eu prefira presencialmente. Mas, no geral, gosto da comodidade da compra online.

Sandra: Entendi. A entrevista tem foco no uso da Shopee no computador. Mas, no geral, você costuma fazer compras online pelo desktop ou pelo celular?

Pedro: Em geral, mais pelo computador. Embora com a Shopee, especificamente, eu use mais pelo celular.

Sandra: E com que frequência você faz compras ou busca produtos em plataformas de e-commerce?

Pedro: Pelo menos três ou quatro vezes por mês. Sempre tem alguma coisa que surge.

Sandra: E quais plataformas você mais utiliza?

Pedro: Mercado Livre, GCM Games e Rei dos Coins são as que mais uso.

Sandra: Vamos focar um pouco no seu uso do Mercado Livre. Quando você está procurando um produto por lá, costuma usar os filtros de busca?

Pedro: Sim, costumo usar. Quando estou realmente procurando algo, uso bastante os filtros laterais. Agora, quando é só para dar uma olhada, como quem está “passeando” pela loja, aí não uso.

Sandra: Certo. Agora vamos focar na Shopee. Com que frequência você costuma comprar por lá?

Pedro: Raramente. Normalmente, só recorro à Shopee quando não encontro o que procuro no Mercado Livre.

Sandra: Há quanto tempo você utiliza a Shopee?

Pedro: Há cerca de três anos.

Sandra: Quando você busca um produto por lá, costuma achar com facilidade? Já sentiu alguma frustração?

Pedro: Consigo encontrar o que procuro com facilidade. A frustração geralmente está relacionada ao preço — às vezes o frete é alto ou o valor não compensa. Mas em termos de disponibilidade, não tenho problemas.

Sandra: E você costuma usar os filtros da Shopee?

Pedro: Raramente. Mas quando uso, sinto que eles fazem um bom trabalho em “limpar” os resultados. Às vezes, mesmo digitando algo específico, aparecem coisas que não têm nada a ver. Os filtros ajudam a remover isso.

Sandra: Você já teve a impressão de que os filtros não funcionaram corretamente?

Pedro: Não. Eles funcionam sim, e modificam os resultados de forma útil.

Sandra: Já aconteceu de o filtro travar, demorar para carregar ou gerar resultados irrelevantes?

Pedro: Não, nunca tive esse tipo de problema.

Sandra: Na sua opinião, os filtros da Shopee são fáceis de entender e usar?

Pedro: Sim, são bem simples. É só marcar as caixinhas. Embora eu mesmo não use todos, reconheço que são muito úteis, especialmente faixa de preço, que pode ser importante para quem tem orçamento limitado.

Sandra: Alguma vez você se sentiu confuso ao tentar usar um filtro?

Pedro: Não, nunca. Eles são claros.

Sandra: Quando você aplica filtros semelhantes em buscas diferentes, os resultados são consistentes?

Pedro: Sim, nunca reparei nenhuma inconsistência nesse sentido.

Sandra: Você percebe alguma lógica clara na organização dos filtros na tela?

Pedro: Acho que tem coisas irrelevantes em cima e relevantes mais embaixo. Por exemplo, “local de envio” não me importa tanto, já “entrega rápida” e “avaliação” são bem mais relevantes. “Faixa de preço” também devia estar mais acima. Então eu ajustaria essa hierarquia.

Sandra: Quando começou a usar os filtros da Shopee no desktop, aprendeu rapidamente?

Pedro: Sim, foi bem intuitivo.

Sandra: Você se sente confortável em usar todos os filtros ou evita algum por não entender?

Pedro: Eu não uso alguns porque não considero relevantes, como marca, condição do produto, avaliação... mas não por não entender. Entendo todos eles.

Sandra: Se pudesse mudar alguma coisa no sistema de filtros da Shopee, o que mudaria?

Pedro: Eu reorganizaria a ordem dos filtros. Colocaria os mais úteis no topo, como categoria, faixa de preço e avaliação, e deixaria outros, como local de envio, mais embaixo.

Sandra: Comparando com outras plataformas, como o Mercado Livre, como você avalia os filtros da Shopee?

Pedro: Acho os da Shopee melhores. São mais limpos, organizados, com caixinhas que mostram claramente o que está sendo filtrado. No Mercado Livre, as opções são menos visuais. Ele até tem mais filtros, mas a interface é mais confusa. A Shopee é mais clara e objetiva nesse sentido.

Sandra: Tem mais alguma coisa que você gostaria de comentar sobre sua experiência com os filtros da Shopee?

Pedro: Não, nada me vem à cabeça agora. Acho que cobrimos tudo.

Sandra: Então tá ótimo, Pedro. Muito obrigada por participar! Suas respostas vão me ajudar bastante a entender como a experiência com os filtros da Shopee pode ser melhorada.

Pedro: Imagina. Tenha uma boa noite!

Sandra: Boa noite!

Marcelo Drummond Fonseca, 26 anos, desenvolvedor júnior

Sandra: Olá, boa noite, Marcelo. Obrigada por aceitar participar da entrevista. Eu estou desenvolvendo um trabalho acadêmico para a minha pós-graduação pela PUC-Rio sobre a experiência de usuários da Shopee na versão de computador, com foco especial no uso dos filtros de busca. A entrevista vai durar cerca de 20 a 30 minutos. Com sua permissão, assim como acordado pelo TCLE, vou gravar a conversa apenas para fins de análise posterior. Caso deseje, você pode abrir sua tela para mostrar algum exemplo do que estiver falando ou para fazer algum teste. Podemos começar?

Marcelo: Beleza, podemos sim.

Sandra: Ótimo. Vamos começar. Você prefere fazer compras pessoalmente ou online?

Marcelo: Online.

Sandra: Certo. Para contextualizar: a entrevista tem foco no uso da Shopee pelo computador, mas me conta — você costuma fazer compras usando o PC ou prefere o celular?

Marcelo: Geralmente, faço mais compras no computador mesmo.

Sandra: E com que frequência você costuma comprar online ou buscar produtos em plataformas de e-commerce?

Marcelo: Eu não compro com muita frequência. Uso plataformas de e-commerce ocasionalmente.

Sandra: E quais são as plataformas que você mais usa?

Marcelo: Ultimamente, tenho usado mais o Mercado Livre e a Kabum.

Sandra: Quando está procurando por algum item, você costuma usar filtros de busca?

Marcelo: Depende do item. Normalmente pesquiso direto, mas se não encontro o que quero de imediato, aí uso os filtros.

Sandra: Tem algum tipo de produto que você já inicia a busca com filtros aplicados?

Marcelo: Não, geralmente eu só uso filtro depois que vejo que a busca direta não trouxe o que eu queria.

Sandra: O que te leva a usar um filtro?

Marcelo: Quando a pesquisa não traz o que eu quero, ou quando eu quero ver se aparece um resultado melhor com alguma restrição, tipo por preço ou local.

Sandra: Entendi. Agora vamos falar especificamente da Shopee. Você costuma comprar com frequência por lá?

Marcelo: Não. Na verdade, nunca comprei na Shopee.

Sandra: Tudo bem. Então vamos fazer um teste juntos. Pesquise algum produto na Shopee e vamos ver como você se sai usando os filtros.

Marcelo: Vou pesquisar uma capa de celular para o modelo S21 FE, porque a minha quebrou recentemente.

Sandra: Só olhando os resultados iniciais, parece que você encontrou algo que te agrada?

Marcelo: Sim, aparecem umas capas simples, do tipo que gosto. Só com a busca já achei algumas opções interessantes, mas ainda precisaria olhar com mais calma pra ver se realmente são as ideais.

Sandra: Agora testa o sistema de filtros da Shopee. Pode começar a mexer no menu lateral ou nos botões de ordenação. Veja se consegue refinar os resultados.

Marcelo: Como eu moro no Rio de Janeiro, o ideal seria filtrar por lá para chegar mais rápido. Filtrando por localização, percebi que os resultados ficam mais caros do que os anteriores. Quando coloco por “preço crescente” ou “decrescente”, os extremos aparecem — ou coisas muito caras ou produtos muito genéricos. Esse filtro de preço não ajuda muito. E quando tentei tirar esse filtro, parece que tenho que recarregar a página inteira. Achei ruim.

Sandra: Tenta carregar de novo, talvez tenha travado.

Marcelo: É, tive que sair da página. Coloquei agora “mais recente”, o que pode fazer sentido pra tecnologia. Em destaque aparecem preços bons e produtos simples.

Sandra: Você acha que conseguiu encontrar o que queria? Como se sente em relação a esse processo?

Marcelo: Tem uma faixa de preço aqui embaixo, mas achei ruim não poder remover o filtro de preço depois de aplicá-lo. Tive que limpar manualmente. Mexi bastante já.

Sandra: Você sentiu frustração ao usar o sistema de filtragem?

Marcelo: Um pouco. Quando comecei a usar os filtros, funcionou bem. Encontrei capas boas. Mas quando tentei refinar por preço, perdi os resultados que eu queria. E o sistema não deixou voltar atrás de forma clara. Filtros funcionaram bem na ida, mas mal na volta.

Sandra: Você sentiu que algum filtro não funcionou corretamente?

Marcelo: Sim. Uma capa que eu tinha visto por R\$19 com 45% de desconto sumiu depois que coloquei um limite de preço de R\$30. E mesmo depois que tirei esse limite, ela não voltou a aparecer.

Sandra: Isso aconteceu mais de uma vez?

Marcelo: Em quase todo o tempo houve algum resultado irrelevante. Quanto mais filtros eu aplicava, mais os resultados pioravam. Quando comecei com três filtros — categoria, localização e destaque — funcionou bem. Mas adicionar preço e desconto complicou tudo.

Sandra: Os filtros são fáceis de entender e usar?

Marcelo: Em geral, sim. Mas alguns como “relevância” e “em destaque” são meio obscuros. A gente entende mais ou menos, mas não fica claro o critério usado. “Loja indicada” também é um filtro que você precisa supor o que significa.

Sandra: Você teve dificuldade para aplicar ou remover filtros?

Marcelo: Sim. Alguns filtros ficam fora da tela, escondidos. O botão de “limpar tudo” fica tão embaixo que nem vi. E quando tentei limpar, ele me forçou a fazer login na conta. Achei isso bem inconveniente.

Sandra: Se estivesse só navegando, você teria desistido?

Marcelo: Provavelmente sim. Se fosse só explorando e não estivesse logado, eu desistiria e buscaria em outra loja.

Sandra: Você percebe consistência quando aplica filtros semelhantes em buscas diferentes?

Marcelo: Fiz outra busca agora, mas o site começou a exigir login para qualquer ação. Mesmo tentando voltar para a home ou pesquisar de novo pelo Google, ele insiste em pedir login. Isso atrapalha bastante.

Sandra: E sobre a organização dos filtros na tela, faz sentido pra você?

Marcelo: Imagino que coloquem os filtros mais relevantes primeiro: distância, preço, avaliação. Mas mesmo assim, vários como “marca” e “avaliação” estavam escondidos. Faltou clareza.

Sandra: Quando começou a usar o sistema de filtros, você aprendeu rápido ou levou um tempo?

Marcelo: Aprender o que cada filtro faz foi rápido. Mas usar o sistema como um todo, especialmente para remover filtros, foi confuso.

Sandra: Tem algum filtro que você evita por não entender bem?

Marcelo: Não, eu tentaria usar todos.

Sandra: Se pudesse mudar algo nos filtros, o que mudaria?

Marcelo: Eu colocaria um botão para remover o filtro de preço diretamente. Ou permitir que você clique novamente em “preço crescente/decrescente” para desfazer. Também deixaria remover facilmente os campos de preço mínimo e máximo. Isso já ajudaria bastante.

Sandra: Comparando com outras plataformas como Mercado Livre ou Kabum, como você compara a Shopee?

Marcelo: Vou abrir a Kabum, por exemplo. Pesquisei por teclado e o autocomplete já ajuda. A estrutura é parecida, com filtros em cima e na lateral. Na Kabum dá para ordenar melhor, e remover ordenações. Tem menos filtros que a Shopee, mas sofre com o mesmo problema: os filtros ficam muito embaixo na tela.

Sandra: Então você acha que o sistema da Shopee é mais completo?

Marcelo: Sim, diria que os filtros da Shopee são mais robustos. É mais fácil achar o que quero por lá.

Sandra: E o Mercado Livre?

Marcelo: Pesquisei por teclado. A busca já traz resultados diretos. O sistema de ordenação é mais simples. Tem menos filtros que a Shopee, mas é mais amigável. Só olhando a tela, os filtros parecem mais organizados.

Sandra: E em termos de intuição? Shopee ou Mercado Livre?

Marcelo: Acho que o Mercado Livre é um pouco mais intuitivo.

Sandra: Mais alguma coisa que queira comentar?

Marcelo: Só que aquele botão de remover filtros talvez estivesse funcionando, mas a Shopee começou a me forçar a fazer login pra tudo. Mesmo assim, o posicionamento do botão é ruim. Não ficou claro a quantidade de filtros disponíveis. A Shopee usa o mesmo padrão de estrutura dos outros sites, mas mesmo assim, não me pareceu tão intuitivo. Principalmente os filtros de preço foram os que mais me incomodaram.

Sandra: Perfeito, Marcelo. Agradeço muito pela sua participação. Suas respostas com certeza vão me ajudar a entender melhor a experiência de uso dos filtros da Shopee. Boa noite e muito obrigada!

Marcelo: De nada. Boa noite!

Catharina Santos, 26 anos, analista de produto online

Sandra: Olá! Obrigada por aceitar participar da entrevista. Estou desenvolvendo um trabalho acadêmico para minha Pós-graduação pela PUC-RIO sobre a experiência de usuários da Shopee na versão para computador, com foco especial no uso dos filtros de busca. A entrevista vai durar cerca de 30 minutos. Com sua permissão, assim como assinado pelo TCLE, vou gravar a conversa apenas para fins de análise posterior. Caso deseje, pode abrir sua tela para me mostrar algum exemplo do que esteja falando ou para fazer algum teste. Podemos começar?

Catharina: Podemos, sim.

Sandra: Para começar, você costuma usar a Shopee pelo computador ou prefere utilizar o celular?

Catharina: Geralmente eu uso o celular.

Sandra: E com que frequência você costuma fazer compras online, tanto no geral quanto especificamente na Shopee?

Catharina: Olha, se for contar coisas como entrega de mercado, acho que toda semana. Agora, quando se trata de comércio eletrônico, tipo compras mesmo, eu diria uma ou duas vezes por mês. Normalmente uso Amazon e Mercado Livre. A Shopee, eu acabo usando mais quando estou procurando algum item usado, ou difícil de encontrar em outras plataformas.

Sandra: E quanto ao tempo de uso da Shopee, você lembra há quanto tempo mais ou menos utiliza a plataforma?

Catharina: Tem alguns anos, sim. Não sei te dizer exatamente quanto tempo, mas já faz um bom tempo que eu uso, principalmente quando preciso de algo mais específico.

Sandra: Quando você está fazendo uma busca na Shopee, costuma utilizar os filtros disponíveis na lateral da tela?

Catharina: Na maioria das vezes, não. Porque normalmente eu já sei exatamente o que quero comprar. Então eu digito o nome e pronto, já encontro. Os filtros só uso quando estou procurando um item usado, ou algo mais vago.

Sandra: Entendi. E nesses casos, quando você precisa de algo mais específico, você costuma encontrar com facilidade?

Catharina: Sim, diria que 100% das vezes que procurei alguma coisa específica lá, eu consegui encontrar. Um exemplo foi um livro de uma trilogia que na época nem tinha sido publicado no Brasil ainda. Só com o nome já achei direto.

Sandra: E na sua experiência, você acha os filtros da Shopee fáceis de entender e utilizar?

Catharina: Acho que sim. Eles são bem parecidos com os de outras plataformas. Inclusive, acho que tem uma coisa meio “canibalista” nesse meio — porque parece que uma plataforma copia a outra, sabe?

Sandra: E olhando agora com mais calma, como você avalia a forma como os filtros estão organizados na tela?

Catharina: Então, quando eu procurei um livro por exemplo, ele trouxe categorias como ficção, romance, ação, papelaria... Mas também apareceu coisa meio aleatória, tipo casa e construção. Achei esquisito. Parece que ele pega qualquer palavra relacionada e tenta jogar nas categorias, mas de uma forma meio confusa.

Sandra: E o filtro por localização — como você enxerga a separação entre nacional, estados como São Paulo, Minas, Rio de Janeiro? Isso te ajuda?

Catharina: Acho estranho. Porque São Paulo, por exemplo, já está dentro do nacional, né? Mas aí eles quebram em vários estados. Fica repetitivo e não muito claro se essa divisão realmente faz sentido. Não sei se isso é input dos usuários ou automatizado pela Shopee, mas é meio confuso.

Sandra: E aquele filtro de “Loja indicada”... você sabe exatamente o que significa?

Catharina: Não. Eu só consigo supor que são lojas confiáveis pela Shopee, mas não tem nenhuma explicação clara. Se eu fosse comprar algo hoje, talvez até usasse esse filtro só com base nessa suposição de ser mais seguro. Mas não tenho certeza do que significa.

Sandra: E os filtros de preço, desconto, avaliação... você costuma usar com frequência?

Catharina: Depende. Para livros usados, por exemplo, a avaliação ajuda a ver a condição do produto, mas no geral, não são filtros que eu uso tanto. A marca só aparece se estiver bem especificada, como no caso de editora de livros. Aí sim pode ser útil.

Sandra: Você notou alguma inconsistência no funcionamento dos filtros?

Catharina: Sim. Quando cliquei na categoria “ficção”, apareceu dizendo que havia 15 produtos, mas na página tinham muito mais do que isso. Fiquei sem entender. Não sei se aquele número representa a quantidade real. Fora isso, às vezes aparecem itens aleatórios. Eu procurei “Mistborn” e apareceu um cabo USB. Nada a ver.

Sandra: Isso impacta na sua confiança ao usar os filtros?

Catharina: Um pouco, sim. Parece um bug ou problema de categorização. Dá a impressão de que não tem curadoria, que os filtros são aplicados meio de qualquer forma. E se você não estiver buscando algo muito específico, isso pode confundir bastante.

Sandra: Comparando com outras plataformas como Amazon e Mercado Livre, como você enxerga os filtros da Shopee?

Catharina: A Amazon é bem melhor. Quando você digita uma palavra, ela já entende o tipo de produto e te joga para a categoria certa. Tem subcategorias, marcas, avaliação, condição do produto... tudo bem organizado. O Mercado Livre também. Ele já infere as preferências com base na sua busca e ajusta os filtros automaticamente. Dá pra ver que tem mais inteligência ali.

Sandra: E em contraste, o que você destacaria na Shopee?

Catharina: A Shopee é boa de preço, e só. Em usabilidade, ela está bem atrás. Falta explicação nos filtros, falta uma estrutura lógica mais clara, e principalmente falta consistência. Eu só uso porque tem ofertas que valem a pena. Mas não porque a experiência de navegação é boa.

Sandra: Tem mais alguma coisa que você gostaria de comentar sobre a sua experiência com os filtros?

Catharina: Acho que falei tudo. Mas olhando agora com mais atenção, os filtros da Shopee são bem fracos. Antes eu nem notava tanto, porque uso a plataforma de forma muito objetiva. Mas depois de olhar com calma, vejo que eles são mal explicados, confusos, e até desnecessários em muitos casos. Não ajudam tanto quanto deveriam.

Sandra: Perfeito, Catharina. Muito obrigada por ter dedicado seu tempo para essa conversa e por ter compartilhado sua experiência com tanta clareza. Vai ser muito útil para minha pesquisa.

Catharina: Imagina, eu que agradeço. Foi legal conversar sobre isso!

Cláudio Vianna, 28 anos, químico

Sandra: Boa noite, Cláudio. Obrigada por aceitar participar da entrevista. Estou desenvolvendo um trabalho acadêmico para minha pós-graduação pela PUC-Rio sobre a experiência de usuários em plataformas de e-commerce, com foco especial no uso de filtros de busca de produtos. A entrevista vai durar de 20 a 30 minutos. Com sua permissão, assim como assinado no TCLE, estou gravando a conversa apenas para fins de análise posterior. Caso queira, você pode compartilhar a tela para mostrar exemplos ou fazer testes durante a conversa. Podemos começar?

Cláudio: Boa noite, Sandra. Tudo bem? Podemos sim. Eu que agradeço pelo convite e pela oportunidade de poder ajudar.

Sandra: Para começar, você costuma fazer compras online pelo celular ou pelo computador?

Cláudio: Ultimamente, tenho feito mais pelo celular por ser mais prático. Mas, quando estou em casa, prefiro usar o computador. A tela maior me dá uma visão melhor das opções de compra.

Sandra: E com que frequência você costuma comprar online?

Cláudio: Depende da demanda, mas acredito que em média uma vez a cada duas semanas. Normalmente são compras recorrentes: pilhas para controle, papel para impressora, cápsulas de café, esse tipo de coisa.

Sandra: Quais plataformas de e-commerce você costuma usar com mais frequência?

Cláudio: Uso bastante a Amazon, Mercado Livre e a Shopee. São as três com que tenho mais afinidade e confiança.

Sandra: Você costuma usar filtros de busca nessas plataformas?

Cláudio: Sim, costume. Principalmente para garantir que os resultados estão dentro do que procuro e para facilitar a pesquisa.

Sandra: E que tipo de filtros você mais utiliza?

Cláudio: Costumo usar os filtros de “mais vendidos” ou “em destaque”. Isso me dá uma sensação de segurança, de que estou comprando algo confiável, com boa reputação. Uso os filtros para garantir que estou comprando algo que sei que vai chegar, não uma caixa com um tijolo.

Sandra: E em relação à Shopee, com que frequência você compra por lá?

Cláudio: Fico sempre de olho nas promoções. Acabo comprando nessas datas específicas por causa dos descontos. Se eu tivesse que ranquear, ela seria a segunda plataforma que mais uso, atrás apenas da Amazon.

Sandra: Há quanto tempo você utiliza a Shopee?

Cláudio: Acho que, com a recorrência atual, há pelo menos uns três anos.

Sandra: E as outras plataformas?

Cláudio: O Mercado Livre é o que uso há mais tempo, por ser o mais antigo no Brasil. Mas, atualmente, uso menos. A Amazon é a que mais uso hoje, especialmente por ter confiança e costume com a interface.

Sandra: Você poderia fazer agora uma busca por algum item, para observarmos juntos o sistema de filtros?

Cláudio: Claro. Estou precisando de um headset — mais especificamente um sem fio. Tenho tido problemas com modelos com fio, então tenho pesquisado por versões Bluetooth ou USB.

Sandra: E ao buscar por “headset”, como a plataforma responde?

Cláudio: Só de digitar já aparece uma boa lista com categorias: com fio, sem fio, com microfone, gamer... Isso facilita bastante. Se fosse só “fone de ouvido”, apareceria muita coisa aleatória, o que desanima. O excesso de opções genéricas logo de cara me faz querer sair do site.

Sandra: Então, nesse caso, as categorias e filtros ajudaram?

Cláudio: Ajudaram bastante. Mesmo que eu não encontre o modelo exato, pelo menos consigo restringir a busca àquilo que me interessa.

Sandra: E os filtros como “relevância”, “mais recentes”, “preço”? Você costuma usar?

Cláudio: Costumo deixar em “em destaque”. Não mexo muito com ordenação por preço. Sinto que os itens em destaque têm mais avaliações e são mais confiáveis, mesmo que não estejam na minha zona exata de interesse.

Sandra: Você acha que os filtros da Shopee ajudam ou atrapalham?

Cláudio: Ajudam, se a pessoa souber usar. Mas entendo que muita gente não tem prática e acaba se atrapalhando.

Sandra: Acha que isso é problema da plataforma?

Cláudio: Não. Acredito que seja mais falta de costume de alguns usuários. Mas acho que poderia haver mais explicações sobre o que cada filtro significa.

Sandra: Você gostaria de ter o filtro de “mais vendidos”, por exemplo?

Cláudio: Com certeza. Acho que é um tipo de informação importante. “Em destaque” depende muito do anúncio do vendedor, então nem sempre representa os mais vendidos de fato.

Sandra: Como você interpreta os filtros “relevância”, “mais recentes” e “em destaque”?

Cláudio: Relevância mostra o que mais se aproxima do que pesquisei. “Mais recentes” são os anúncios mais novos. E “em destaque” depende do impulsionamento do vendedor, por isso muda bastante os resultados.

Sandra: E essa diferença nos resultados te afeta?

Cláudio: Sim. Em “relevância”, vejo mais produtos próximos ao que quero. Em “destaque”, aparecem muitos fones pequenos, não é o que procuro. Isso pode ser frustrante.

Sandra: Você sente que os filtros estão te ajudando, de forma geral?

Cláudio: Sim. Com o tempo, fui aprendendo o que evitar. Eles me ajudam especialmente quando procuro roupas, como camiseta preta, por exemplo. Faço a busca e já coloco a cor no filtro. Funciona.

Sandra: E quando testamos na Amazon, como foi a experiência?

Cláudio: Melhor. Só digitar “headset” e ele já traz o que procuro, sem filtros aplicados. Com os filtros laterais, costumo marcar os com melhor avaliação e “fone para computador”.

Sandra: E os filtros da Amazon te ajudaram a refinar bem?

Cláudio: Sim. Eles não excluem nada que eu queira, e ainda me aproximam mais do que estou buscando. Fora que a Amazon tem o filtro de “mais vendidos”, que falta na Shopee.

Sandra: E no Mercado Livre?

Cláudio: Tem filtros como “mais relevantes” e “diferença de preço”. Mas não tem “mais vendidos”. Acho que seria interessante. Também uso os filtros de “lojas oficiais”, “frete grátis” e os que mostram previsão de entrega próxima.

Sandra: E esses filtros te ajudam a tomar decisões?

Cláudio: Sim, principalmente para comparar vendedores. Às vezes, um tem frete grátis e outro cobra o frete, mas o preço final fica o mesmo. Com esses filtros consigo escolher melhor.

Sandra: Comparando os três sites, qual você considera melhor em termos de organização dos filtros?

Cláudio: Prefiro a organização da Amazon. É mais intuitiva. A Shopee também tem bons filtros, mas falta o “mais vendidos”. O Mercado Livre tem menos opções e precisa de reorganização.

Sandra: E se pudesse sugerir melhorias no layout?

Cláudio: Sim. Na Shopee, por exemplo, eu mudaria o layout dos produtos exibidos. Tiraria as bordas e colocaria quatro itens por linha, com imagens maiores. Também poderia ter um modo horizontal como o Mercado Livre faz, mostrando mais informações do produto logo na listagem. Isso ajuda o consumidor a focar.

Sandra: E outras melhorias?

Cláudio: Permitir escolher o número de produtos por página: 50, 100... Isso evitaria ficar trocando de página o tempo todo. Também mostrar uma descrição técnica direta ao lado de cada item. Isso ajuda muito a decidir mais rápido.

Sandra: Você considera a Shopee um site eficiente, mesmo com essas observações?

Cláudio: Sim. Tem espaço para melhorar, mas ainda é um dos melhores sites de e-commerce no Brasil.

Sandra: Muito obrigada, Cláudio, por participar da entrevista e compartilhar sua experiência. Suas respostas vão ajudar bastante na minha pesquisa sobre filtros de busca em plataformas de e-commerce.

Cláudio: Eu que agradeço pelo convite. Uma boa noite!