

# Relatório de Pesquisa com Usuários

## Tema: Plataforma de Troca de Itens Usados

Aluno: Bruno de Freitas Castelló

### 1. Introdução

Este relatório apresenta a pesquisa realizada como parte do desenvolvimento de um MVP voltado para trocas de itens usados entre pessoas. A proposta busca entender melhor como essas trocas acontecem no dia a dia, quais são as dificuldades enfrentadas e o que as pessoas esperam de uma plataforma digital que facilite esse processo. A pesquisa foi feita por meio de entrevistas semiestruturadas, com o objetivo de levantar informações reais que ajudem a orientar decisões de design mais alinhadas com as necessidades dos usuários.

### 2. Domínio da Aplicação e Sistemas Existentes

#### 2.1 Domínio da Aplicação

Essa pesquisa explora o domínio das **plataformas de troca de itens usados**. A proposta parte da ideia de que muitas pessoas acumulam objetos em casa, que poderiam ser úteis para outras pessoas e que, com a ajuda de uma boa ferramenta, estas trocas poderiam acontecer de forma mais fácil, prática e confiável. Além de incentivar o reaproveitamento, esse tipo de plataforma também promove o consumo consciente e um jeito mais colaborativo de lidar com o que não usamos mais.

Trocar itens é uma prática comum, especialmente entre familiares ou amigos, mas ainda pouco explorada digitalmente de maneira dedicada. Em geral, usuários dependem de canais não específicos para realizar trocas, o que compromete a confiabilidade, a praticidade e a efetividade desse tipo de transação.

#### 2.2 Análise de Sistemas Existentes e Oportunidades Identificadas

Algumas das plataformas mais conhecidas que permitem a troca ou doação de itens entre pessoas incluem a **OLX**, o **Enjoei** e **grupos em redes sociais**, como o **Facebook Marketplace**. Embora esses sistemas viabilizem interações entre usuários, eles não foram criados com foco em trocas diretas, e sim, principalmente, em compra e venda.

No caso da **OLX**, por exemplo, é possível sinalizar que um item está disponível para troca ou doação, mas isso precisa ser feito manualmente na descrição do anúncio. Não há um fluxo

próprio para trocas, o que faz com que esse tipo de uso dependa de acordos informais entre os usuários.

Apesar disso, essas plataformas têm pontos positivos que mostram que há **demanda e potencial para esse tipo de interação**. Entre eles:

- A **grande base de usuários**, o que facilita encontrar interessados;
- A **facilidade de uso** para criar anúncios e conversar com outras pessoas;
- A **ampla variedade de itens disponíveis**, de diferentes categorias;
- A **gratuidade** para uso em boa parte dos casos, o que incentiva o uso casual e acessível.

Por outro lado, entre as limitações percebidas, destacam-se:

- A predominância de anúncios com fins comerciais (venda), o que dificulta negociações por troca;
- A ausência de filtros voltados para geolocalização hiperlocal (bairro, comunidade);
- A falta de um sistema confiável de reputação entre usuários;
- Interfaces pouco voltadas para trocas multilaterais ou com critérios personalizados.

Essas lacunas revelam uma oportunidade para o desenvolvimento de uma solução voltada exclusivamente à troca de itens, com foco na praticidade, na confiança entre usuários e em uma experiência mais adequada a esse tipo de uso.

### 3. Papéis dos Usuários e Stakeholders

Os usuários principais da futura plataforma são **pessoas que acumulam itens usados e têm interesse em se desfazer deles de maneira prática, segura e acessível**. Esses usuários podem ter diferentes perfis e motivações: desde quem busca economizar trocando algo que não usa mais, até quem deseja doar objetos e evitar o descarte.

Além dos usuários diretos, há também *stakeholders* secundários, que não necessariamente usarão a plataforma, mas têm interesse ou influência sobre ela. Entre eles estão:

- Comunidades locais (como grupos de bairro, vizinhos, escolas ou igrejas), que podem incentivar trocas internas;
- ONGs ou projetos sociais que promovem a doação e reaproveitamento de itens e podem ajudar a divulgar ou se integrar à plataforma;
- Profissionais da área de tecnologia e design, que futuramente poderão atuar no desenvolvimento da solução;

- E, de forma mais ampla, o meio ambiente, como parte interessada indireta por meio da reciclagem e redução do descarte desnecessário.

No entanto, esta pesquisa qualitativa irá se concentrar **exclusivamente nos usuários diretos**, pois são eles que vivem as experiências e dores mais relevantes para a construção inicial do MVP. Os demais *stakeholders* foram apenas mapeados como parte do ecossistema da solução e poderão ser considerados em fases futuras do projeto.

## 4. Planejamento da Pesquisa

### 4.1 Objetivo da Pesquisa

Esta pesquisa tem como objetivo entender como pessoas comuns lidam com a troca de itens usados no dia a dia, quais dificuldades enfrentam nesse processo e o que esperariam de uma plataforma digital que facilitasse esse tipo de troca. A intenção é levantar informações reais que possam orientar decisões de design mais alinhadas com as necessidades dos usuários.

### 4.2 Metodologia da Pesquisa

Para isso, foi adotada uma abordagem qualitativa com base em **entrevistas semiestruturadas**, uma forma simples e aberta de conversar com as pessoas para explorar comportamentos, motivações e percepções com mais profundidade em relação às trocas de itens usados.

As entrevistas serão feitas com uma **entrevista-piloto e três participantes**. Elas poderão acontecer presencialmente ou por chamada de vídeo. As respostas serão registradas por meio de anotações e/ou gravação de áudio, sempre com a autorização do participante, garantida por meio do **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)** entregue e assinado antes de cada entrevista.

### 4.3 Roteiro da Entrevista

**Ver Roteiro:** [https://github.com/brunocastello/puc-mvp/blob/main/SPRINT03/Modelo\\_Entrevista.pdf](https://github.com/brunocastello/puc-mvp/blob/main/SPRINT03/Modelo_Entrevista.pdf)

O roteiro da entrevista foi elaborado com base no foco do MVP e ajustado depois de uma **entrevista-piloto**, para incluir exemplos práticos em algumas perguntas, de modo a facilitar a compreensão e estimular respostas mais completas. Antes das perguntas principais, o entrevistado responde a **quatro perguntas pessoais** que ajudam a contextualizar o perfil: **idade, gênero, escolaridade e profissão**. Esses dados são úteis para a construção das personas e para entender possíveis padrões entre os participantes.

Em seguida, o roteiro final de entrevistas contém **12 perguntas abertas**, organizadas de forma a cobrir quatro grandes temas:

- **Hábitos de consumo e descarte de objetos** (perguntas 1 e 2)
- **Experiências passadas com trocas e barreiras percebidas** (perguntas 3, 4 e 5)
- **Uso de plataformas digitais e percepção dessas ferramentas** (perguntas 6 e 7)
- **Expectativas em relação a uma nova solução** (perguntas 8 a 11)
- Além disso, a última pergunta (12) abre espaço para observações livres que o entrevistado queira fazer.

As perguntas foram pensadas para estimular respostas contextualizadas, que tragam exemplos reais e opiniões pessoais, permitindo ao entrevistado desenvolver suas ideias com liberdade e sem pressa.

#### 4.4 TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido)

Ver TCLEs: <https://github.com/brunocastello/puc-mvp/tree/main/SPRINT03/TCLE>

Todos os participantes foram convidados a assinar um **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)** antes do início da entrevista. O documento explica os objetivos da pesquisa, informa que a participação é voluntária e garante o anonimato dos participantes. O TCLE também solicita autorização para uso de gravação de áudio e/ou vídeo, se aplicável, e assegura que os dados serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

### 5. Análise dos Resultados

Ver Transcrições: <https://github.com/brunocastello/puc-mvp/tree/main/SPRINT03/TRANSCRICOES>

Ver Entrevistas: <https://github.com/brunocastello/puc-mvp/tree/main/SPRINT03/ENTREVISTAS>

A pesquisa foi conduzida de forma remota, através do Microsoft Teams (para gravar o vídeo e extrair as transcrições para análise), com **três participantes**, todos com experiência ou interesse em trocar, vender ou doar itens usados. Cada entrevista durou em média trinta minutos e foi conduzida sem maiores problemas. Houve poucas oportunidades de se aprofundar nas respostas, mas os participantes souberam ter a iniciativa de fazê-lo por terem interesse no assunto da pesquisa.

As respostas permitiram identificar padrões de comportamento, dores recorrentes e sugestões importantes para o desenvolvimento de uma futura solução digital voltada à troca de itens entre pessoas.

### 5.1 Comportamentos em relação ao acúmulo e descarte

Dois participantes relataram acumular itens como roupas, jogos, DVDs e revistas por apego emocional ou por uso eventual. Apenas um dos entrevistados afirmou não acumular o que não usa. A doação foi a forma mais comum de descarte entre os entrevistados, especialmente para itens sem valor financeiro direto. Já a venda é considerada quando o item tem valor percebido ou pode ser trocado por algo de interesse.

*“Eu sou muito apegado, não gosto de me desfazer de roupa. (...) Jogos é jogos, videogames antigos também.” (DN03)*

### 5.2 Experiências com trocas entre pessoas

Dois participantes relataram ter feito trocas no passado, geralmente com amigos ou parentes. Um deles não teve experiências significativas nesse formato. Entre os que trocaram, as experiências foram presenciais e pontuais, muitas vezes informais ou não repetidas.

*“Eu troquei um videogame que eu tinha que era um SEGA Saturn.” (DN03)*

*“Eu troquei tudo que eu tinha do meu SEGA Saturn, console e jogos e controle e tudo mais com meu primo pelo PlayStation dele (...) Me arrependi em 3 meses. Nunca mais troquei nada.” (GN01)*

### 5.3 Dificuldades percebidas em trocas

As principais barreiras mencionadas foram:

- **Apego emocional** a certos objetos (especialmente itens com valor afetivo).
- **Desconfiança** em relação ao outro participante na troca: estado do item, valor justo e honestidade.
- **Logística:** medo de ir até a casa da outra pessoa ou combinar a entrega.
- **Desencontro de interesses:** dificuldade em achar alguém com um item do mesmo valor e desejo de troca.

*“(...) duas grandes barreiras para até levar em consideração a troca. Uma é outra pessoa ter algo que eu queira e na condição que eu queira. E a segunda barreira é geralmente a valorização completamente doida que a pessoa dá ao item então do tipo, é melhor vender do que passar esse perrengue.” (GN01)*

#### 5.4 Uso de plataformas atuais (OLX, Facebook Marketplace, eBay, etc.)

Todos os participantes já usaram alguma plataforma online, principalmente o **Facebook Marketplace**, seguido por **OLX** e **eBay**. O principal motivo de uso é a facilidade de encontrar interessados. Porém, todos relataram **pontos negativos** nas experiências:

- Dificuldade de comunicação com outras pessoas;
- Baixa confiabilidade nos perfis;
- Falta de intermediação ou segurança física e digital.

*“Você depende da honestidade da pessoa... sempre existe um medo.” (DN03)*

*“(...) o que me incomodou no Facebook é muitas vezes, a dificuldade em comunicação, porque a pessoa fica meio corpo mole, vai, não vai. Às vezes acaba indo, só que é um saco, demora semanas, às vezes desaparece..” (GN01)*

#### 5.5 Expectativas para uma nova plataforma de trocas

As sugestões mais recorrentes para um app ideal incluíram:

- Sistema de reputação e avaliação entre usuários (como estrelas, comentários, selos).
- Transparência de custos e regras da plataforma.
- Suporte a envio por Correios ou entregadores parceiros.
- Camadas de segurança física ou acompanhamento presencial (opcional).
- Confirmação da transação antes de liberar pagamento ou dados pessoais.
- Opção de uso via aplicativo e site.

*“(...) uma coisa que seria importante esse aplicativo ter teria algum selo, é, relacionado a LGPD ou segurança de dados, alguma coisa que ficasse claro para os usuários que fossem se cadastrar neles, que eles não estão em risco, né?.” (DN03)*

*“(...) se você tivesse a opção de escolher um funcionário, sei lá, vou dar o exemplo da OLX para te acompanhar na verificação do item que você está comprando. (...) seria legal.” (ID02)*

#### 5.6 Disposição para uso e recomendação

Todos os entrevistados disseram que usariam uma solução que resolvesse essas dores. A maioria recomendaria o app **caso tivesse experiências positivas, segurança e confiança no processo**.

## 6. Comunicação dos Resultados da Pesquisa

### Ver Personas e Cenários:

<https://github.com/brunocastello/puc-mvp/blob/main/SPRINT03/Personas%20e%20Cenários.pdf>

### 6.1 Personas

Com base nas entrevistas realizadas e nos stakeholders mapeados, foram criadas duas personas para representar os perfis mais relevantes nesta fase do projeto. A primeira persona foi construída a partir de padrões e comportamentos observados nas entrevistas com usuários reais interessados em trocar itens usados. A segunda é uma protopersona, baseada em um stakeholder estratégico — alguém que atua em projetos sociais ou comunitários e que poderia se beneficiar da plataforma como facilitadora de trocas dentro de sua rede.

Essas personas ajudam a visualizar os diferentes contextos de uso, objetivos e dores dos públicos envolvidos, servindo como referência para as próximas etapas de design.

#### 6.1.1 Persona - João Ferreira

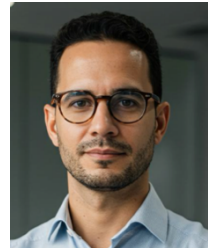
**Idade:** 32 anos

**Formação:** Publicidade

**Cargo:** Analista de Mídias Sociais

**Estado Civil:** Solteiro

**Local:** Belo Horizonte - MG



#### SOBRE

João é um profissional criativo e bem conectado ao mundo digital, que gosta de tecnologia e cultura pop. Acumula objetos como videogames antigos, livros e revistas por apego emocional, mas recentemente começou a repensar o consumo e a dar mais atenção à ideia de reutilizar.

#### OBJETIVOS

- Trocar itens que não usa mais por coisas que realmente deseja.
- Reduzir o acúmulo de objetos em casa sem precisar jogar fora.
- Participar de uma rede de trocas entre pessoas confiáveis e próximas.

#### SENTIMENTOS

Curiosidade, Cautela, Apego e Interesse.

## PERSONALIDADE

Comunicativo, Criativo, Reflexivo e Apegado.

## NECESSIDADES

- Uma plataforma confiável e fácil de usar para trocar itens.
- Sistema de reputação entre usuários para criar segurança nas trocas.
- Opções de logística acessíveis (envio ou entrega em local público seguro).

## DORES

- Dificuldade em encontrar alguém com interesse nos seus itens.
- Medo de ser enganado em trocas com desconhecidos.
- Falta de incentivo para participar de grupos de troca online.

## CITAÇÕES QUE EMBASARAM ESTA PERSONA

As citações a seguir foram selecionadas por representarem comportamentos, necessidades e dores recorrentes entre os entrevistados. Elas servem como embasamento direto para a construção da persona João Ferreira, que sintetiza padrões observados nas entrevistas qualitativas.

*“E a segunda barreira é geralmente a valorização completamente doida que a pessoa dá ao item então do tipo, é melhor vender do que passar esse perrengue.” (GN01)*

*“(...) mas você não tem alguém intermediando, né? Porque é só uma plataforma. Então é você que vai de encontro a pessoa, ou a pessoa que vem ao seu encontro. Acho que esse é um dos fatores assim que é o nível de segurança, é baixo, né?” (ID02)*

*“Eu prefiro usar o Facebook, porque você consegue ver se a pessoa com quem você está trocando é uma pessoa de verdade, você vê amigos em comum. (...) É questão de confiabilidade...” (DN03)*



### 6.1.2 Protopersona - Carla Mendes

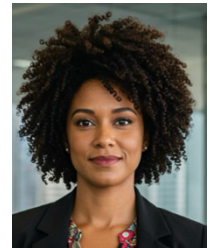
**Idade:** 35 anos

**Formação:** Serviço Social

**Cargo:** Coordenadora de Projeto Comunitário

**Estado Civil:** Casada

**Local:** São Paulo - SP



#### **SOBRE**

Carla atua há mais de dez anos em um centro comunitário que atende famílias em situação de vulnerabilidade social. Está sempre buscando formas criativas de conectar doações com quem realmente precisa, e vê nas trocas uma alternativa sustentável à simples doação.

#### **OBJETIVOS**

- Incentivar a troca de itens entre moradores da comunidade de forma justa.
- Criar uma rede de confiança entre doadores e receptores.
- Reduzir o desperdício de itens em bom estado.

#### **SENTIMENTOS**

Empatia, Esperança, Frustração, Determinação.

#### **PERSONALIDADE**

Organizada, Prática, Proativa e Comunicadora.

#### **NECESSIDADES**

- Plataforma que permita gerenciar e divulgar trocas no nível local.
- Ferramentas para mapear e classificar itens disponíveis.
- Soluções de logística simples para quem não tem facilidade de locomoção.

#### **DORES**

- Baixo engajamento dos moradores em ações de troca.
- Falta de visibilidade para as doações recebidas.
- Dificuldade em organizar e redistribuir os itens de forma justa e eficiente.

## 6.2 Cenários de Problema

A seguir, são apresentados quatro cenários de problema, dois para cada persona elaborada neste projeto. Os cenários foram construídos com base nos objetivos das personas e ilustram situações concretas (ainda que algumas fictícias, porém plausíveis) que atrapalham ou impedem essas pessoas de alcançar seus objetivos. Quando aplicável, os trechos foram embasados diretamente nas falas dos entrevistados. Cada cenário inclui os elementos essenciais: contexto, ator, evento, objetivo, plano, execução e avaliação.

### 6.2.1 Cenários da persona João Ferreira

#### **CENÁRIO 1: “Eu troquei tudo que eu tinha do meu SEGA Saturn, (...) Me arrependi em 3 meses. Nunca mais troquei nada..”**

João decidiu se desfazer de uma coleção de revistas antigas sobre games, que ele guardava desde a adolescência. Acreditava que outras pessoas poderiam se interessar pelas edições raras, mas ao tentar oferecer nos grupos de Facebook, ninguém demonstrou interesse real. As poucas mensagens que recebia eram genéricas ou de pessoas de outras cidades. Ele tentou também publicar na OLX, mas sentiu que as pessoas estavam mais interessadas em vender do que em trocar.

#### **ELEMENTOS DE CENÁRIO**

- Contexto: João quer reduzir o acúmulo de itens com valor emocional.
- Ator: João
- Evento: Tenta oferecer os itens para troca em canais digitais.
- Objetivo: Encontrar alguém com interesse real em uma troca justa.
- Plano: Publicar em grupos online e plataformas conhecidas.
- Execução: Interação em grupos e sites de classificados.
- Avaliação: Fracasso — não encontra parceiros de troca adequados.

#### **CENÁRIO 2: “Você depende da honestidade da pessoa... sempre existe um medo.”**

João encontrou alguém interessado em uma das suas caixas de jogos, mas o contato era de outra cidade. A pessoa sugeriu enviar por Correios, mas João ficou inseguro. Não conhecia o usuário e não havia nenhuma avaliação confiável no perfil dele. Pensou em fazer a troca mesmo assim, mas desistiu com receio de ser enganado ou de o item chegar danificado.

#### **ELEMENTOS DE CENÁRIO**

- Contexto: João está disposto a trocar um item valioso.

- Ator: João
- Evento: Conversa com outro usuário interessado em trocar por Correios.
- Objetivo: Finalizar a troca de forma segura.
- Plano: Conversar e acertar os detalhes da troca por Correios.
- Execução: Entra em contato, mas não sente confiança.
- Avaliação: Troca não realizada — insegurança prevalece.

### 6.2.2 Cenários da protopersona Carla Mendes

#### **CENÁRIO 1: “As coisas ficam encalhadas no projeto.”**

Carla recebe frequentemente doações de roupas, brinquedos e utensílios no centro comunitário que coordena. Apesar do volume de itens, ela tem dificuldade de redistribuí-los entre os moradores. Muitos itens ficam guardados por semanas porque os beneficiários não sabem o que está disponível ou não se interessam em ir até o local só para “ver se tem algo”. Carla sente que falta uma forma mais ágil e acessível de mostrar os itens e permitir que as trocas aconteçam entre os próprios moradores.

#### **ELEMENTOS DE CENÁRIO**

- Contexto: Centro comunitário com alto volume de doações.
- Ator: Carla
- Evento: Tentativa de divulgação dos itens recebidos para os moradores da região.
- Objetivo: Engajar a comunidade e evitar desperdício.
- Plano: Usar canais locais e informais para divulgação e estimular a troca.
- Execução: Usa cartazes e grupos de WhatsApp com pouca resposta.
- Avaliação: Resultado insatisfatório — poucos itens são retirados ou trocados.

#### **CENÁRIO 2: “Falta estrutura para ajudar quem precisa.”**

Em uma tarde de sábado, Carla recebe a visita de uma moradora do bairro pedindo itens para um mutirão de reforma emergencial. Carla sabe que tem vários utensílios úteis no estoque, mas não consegue encontrá-los rapidamente. O controle é feito manualmente, em cadernos e caixas improvisadas. Ela tenta buscar ajuda, mas gasta tempo e ainda assim deixa de entregar itens que poderiam ser úteis.

#### **ELEMENTOS DE CENÁRIO**

- Contexto: Emergência comunitária e demanda urgente por doações.
- Ator: Carla
- Evento: Tentativa de localizar itens úteis no acervo do projeto.

- Objetivo: Ajudar uma moradora com urgência.
- Plano: Verificar o estoque físico e listar o que tem.
- Execução: Procura em caixas e cadernos, sem sucesso.
- Avaliação: Fracasso — perde tempo e não consegue ajudar com eficiência.

## 7. Considerações Finais

A pesquisa realizada mostrou que muitas pessoas estão dispostas a trocar itens usados, mas enfrentam dificuldades que vão desde o apego aos objetos até a falta de segurança e de canais adequados para esse tipo de troca. Os entrevistados relataram experiências limitadas ou frustradas, principalmente por conta da falta de confiança e da dificuldade em encontrar alguém com interesses compatíveis.

Além disso, observou-se que plataformas já existentes, como OLX e Facebook, não foram pensadas para trocas diretas, o que cria obstáculos para quem deseja apenas reutilizar ou repassar objetos. Isso reforça a ideia de que há espaço para o desenvolvimento de uma solução voltada especificamente para facilitar trocas entre pessoas — com mais praticidade, segurança e foco na experiência do usuário.

As personas e cenários apresentados ajudam a visualizar essas necessidades de forma mais concreta e servirão como base para a próxima etapa do projeto: a definição de funcionalidades, fluxos e possíveis protótipos que respondam a essas dores.

## 7. Material Entregue

Repositório: <https://github.com/brunocastello/puc-mvp/tree/main/SPRINT03>

Relatório: <https://github.com/brunocastello/puc-mvp/blob/main/SPRINT03/Relatorio.pdf>

TCLEs: <https://github.com/brunocastello/puc-mvp/tree/main/SPRINT03/TCLE>

Transcrições: <https://github.com/brunocastello/puc-mvp/tree/main/SPRINT03/TRANSCRICOES>

Entrevistas (Transcrições tratadas para legibilidade):

<https://github.com/brunocastello/puc-mvp/tree/main/SPRINT03/ENTREVISTAS>

Personas e Cenários:

<https://github.com/brunocastello/puc-mvp/blob/main/SPRINT03/Personas%20e%20Cenários.pdf>