

# Entrevista

**Identificador Único:** ID02 **Idade:** 28 anos **Gênero:** Feminino

**Escolaridade:** Superior Completo **Profissão:** Analista de Requisitos

## Perguntas

1. Você costuma acumular itens que não usa mais? De que tipo?

R: Costumo geralmente são roupas e sapatos.

2. Quando decide se desfazer de algo, o que costuma fazer? (Trocar, doar, vender, guardar)

R: Eu faço doação, eu junto, porque eu não uso mais e faço doação.

3. Já tentou trocar algo com alguém? Como foi essa experiência e com quem ela aconteceu? (amigos, parentes, desconhecidos, online, presencial)

R: Não, nunca tentei trocar nada. Na verdade, só troco quando eu compro algo errado, né? Que aí é uma troca na loja, mas entre pessoas assim, não.

4. O que te impede de trocar ou doar itens com mais frequência?

R: Acho que é a pessoa se interessar, né? Acho que é isso pelo que eu estou ofertando.

5. Quais problemas você já enfrentou em trocas? (logística, confiança, qualidade, resposta)

R: Acho que não é a confiança, porque, tipo assim, se eu vamos supor, se eu fosse trocar um bem de uso, assim, um carro. Eu não sei se a pessoa cuidou do mesmo jeito que eu cuidei do meu, entendeu? Aí é mais baseado nisso.

6. Já usou algum app ou grupo online para trocar ou doar? (OLX, Facebook, Enjoei, etc.)

R: Já usei OLX, mas não para doar, mais para vender.

7. O que funcionou bem e o que te incomodou nessas experiências?

R: Sim, OLX, que é o que eu usei, funcionou bem, né, a venda e a compra, como eu nunca troquei eu não tive nessa experiência, 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? Porque a pessoa pode mentir no anúncio ou eu posso mentir no anúncio.

8. Se existisse um app só para trocas entre pessoas, o que ele deveria ter para funcionar bem para você?

R: Eu tiro, é uma ideia, tá do do quinto andar, quando você vai ver o imóvel de alguém que está alugando? Um corretor te acompanha, você tem a opção de escolher ou 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. Ou é que você quer vender e você não quer ir sozinho? Eu acho que seria uma ideia legal. Segurança física mesmo, não só digital.

9. Você usaria esse app com pessoas que não conhece? O que aumentaria sua confiança?

R: E esse é um fator, né? A segurança física, porque se for uma coisa pequena, você consegue mandar pelos Correios, né? Pelas empresas, né? De entrega, mas nem sempre você consegue. Por exemplo, se eu quiser vender um sofá, a pessoa vai querer ver o produto antes de comprar, entendeu? É isso, é acaba que limita, né? Essa transação de troca e venda, né? E compra.

10. Se um app facilitasse esse processo de troca, você acha que usaria com frequência?

R: Usaria, então eu acredito que funcionaria igual aos brechós, né? Os brechós, eles fazem meio que esse intermediário, a pessoa vai lá, vende ao brechó, compra e eles tratam a peça e depois vende pro consumidor final. Ele é um intermediário ali, né?

11. O que faria você recomendar (ou não) esse tipo de app para outras pessoas?

R: É, acho que a segurança para quem está comprando, para quem está vendendo, para quem está trocando. É, e também se a transação der errado, né? Entre pessoas e ter um apoio da plataforma para resolver o mais rápido, né? Possibilidade de que o ônus do prejuízo seja é controlado, seja mínimo.

12. Gostaria de acrescentar mais alguma coisa?

R: Acho que não.