

Entrevista

Identificador Único: DN03 **Idade:** 33 anos **Gênero:** Masculino

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

Perguntas

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

R: Ah, que eu não uso mais itens, pode ser qualquer coisa?

Entrevistador: Pode ser qualquer coisa dada, tipo sapato, camisa, ferramenta...

R: Roupa, não roupa. Eu sou muito apegado, eu não gosto de me desfazer de roupa, um acúmulo bastante roupa.

Entrevistador: Jogos, um controle, por exemplo, algum objeto.

R: Jogos é jogos, videogames antigos também.

Entrevistador: Até uma figurinha, né?

R: Livros também e revistas em quadrinhos. Eu tenho várias antigas revistas de matérias sobre videogame, né? Sobre jogos também, eu tenho várias revistas antigas.

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

R: Depende do valor do item. Se for um item de muito valor, como jogos, não né? Eu costumo vender ou trocar. Desculpa, eu sempre faço doação. É quando é doação para igrejas em situações de caridade. É por aí, é sempre nesse... nesse ritmo, depende muito do valor do que eu estou me desfazendo.

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

R: Já troquei, já e uma delas foi quando eu era, era novo, era adolescente, e eu troquei um celular. Eu troquei um videogame que eu tinha que era um SEGA Saturn. Por um celular novo na época, o videogame, ele estava com defeito, o celular funcionava. Aí eu fui, troquei o videogame pelo celular. Eu tinha 16 anos, 17 anos.

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

R: Apego a certos itens de valor emocional. É se eu ganhei esse item de alguém em que é importante para mim ou se esse item me traz alguma lembrança é, eu não me desfazo dele. É independente do valor eu tenho. Tem um videogame, eu tenho um, videogame portátil, que é o Nintendo 3DS que eu comprei ele já. Eu tenho ele desde 2011. Eu nunca me desfiz dele, nunca, nunca pretendo me desfazer, não é? E olha que ele já está não está muito bem, né? O aparelho já começa a apresentar defeitos, mas eu nem levo para o conserto e também não me desfazo dele por conta do apego emocional que eu tenho ao item.

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

R: Eu já fiz troca com logística, é o controle do meu Nintendo Switch deu problema uma vez e eu mandei pelo correio para lá para receber o controle de volta depois consertado, e aí no retorno desse dessa troca, eles mandaram um novo controle para mim. Eles têm um sistema de garantia vitalício pro pros controles e foi uma experiência muito boa, porque eu enviei para lá o medo de perder o controle, de ser extraviado. Mas a loja disse que recebeu. E trocou o controle para mim, porque eu não tinha mais conserto, então. Esse é um exemplo. Eu já tive experiência com troca de card game, que é o Magic The Gathering é um jogo que eu jogo, você deve conhecer. Já tive experiências trocando essas cartas e seja online ou pessoalmente, nunca tive problemas. É para enviar por PAC, por carta é registrada. Tem problema algum? Ah, tranquilo. E de jogos eu costumo trocar pessoalmente em em locais públicos, trem, metrô, né? Em via em shopping, nunca tive problema com troca de jogos. Também não é troca, seja por um jogo de mesmo valor, ou se o meu jogo tem um valor maior, a pessoa me dá a diferença em dinheiro. A mídia física dos jogos de videogame ela proporciona isso, essa troca entre a comunidade, né? Você consegue, sabe, ter o retorno de parte do dinheiro que você gastou no jogo.

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

R: Facebook é o principal aplicativo que eu sempre usei e eu uso pela facilidade que eu tenho com o aplicativo, né? E que ele tem uma plataforma boa que é o marketplace para troca e venda de itens. É bem facilitada, facilita bastante o processo. Uma informação extra, não sei se vale registrar, é, foi, é compra e venda de itens usados. Não sei se vale ressaltar aí na entrevista é uma visão. Vale a pena ressaltar isso ou não. Quando eu precisei ir na casa da pessoa buscar o item, eu fiquei um pouco receoso de dar problema para mim, né? Ir lá na casa da pessoa comprar o que eu ia comprar usado, mas nunca deu problema não, no Facebook. 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. Então é por essa facilidade também que eu prefiro usar o Facebook para troca e venda e compra de itens usados. É questão de confiabilidade, é o ponto importante aí para me encontrar com a pessoa com quem eu vou negociar. Mas nunca tive problema, tá? Nunca ocorreu nenhum problema, até hoje.

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

Sempre incomoda, porque por mais que você utilize uma plataforma que traga confiabilidade, incomoda porque você vai se encontrar com uma pessoa estranha, é, e você minimamente depende, né, da honestidade dessa pessoa, de realizar o pagamento de não vir te mandar mensagem depois, reclamando, enfim, você minimamente depende da boa vontade da pessoa, sabe da honestidade da pessoa naquela transação. Se a pessoa vai te pagar mesmo, se a pessoa não vai te enrolar. Então, assim, sempre teve uma parada. De mim sempre tem esse medo para qualquer tipo de transação, da mais segura, a menos segura sempre existe um medo. E o receio, Eu acredito que seja normal.

Ah, o que foi incrível, é uma vez. Eu estava precisando de dinheiro, né? Muitos anos atrás e eu anunciei 8 jogos meus antigos do meu videogame antigo, que é o PlayStation 4. E aí uma pessoa mandou a mensagem dizendo que comprava todos os jogos. Assim, de uma hora para outra para todos os jogos, nossa, eu fiquei assustado não é? Caramba e o cara pagou a vista, comprou todos os jogos e nunca deu problema. Ele fez isso duas vezes. Ele comprou 8 jogos uma vez e ele comprou outros 6 jogos de uma vez também. Eu nunca entendi porque é que ele comprou, mas ele estava bem interessado.

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

R: É referências, é de troca. É algo que eu vejo em outros aplicativos que tem marketplace. De pessoa para pessoa, não é? E eu vejo que a referência é o que me faz confiar ou não. Se eu vou vender ou não para aquela pessoa. Algum sistema de estrelas ou de comentários sobre aquela pessoa que está trocando ou vendendo, é importante. Algum sistema integrado desse aplicativo com os Correios ou algum sistema de entrega para que eu consiga, a partir desse aplicativo, gerar algum token, algum código que me faça ir lá nos Correios e realizar o envio. E algum sistema de segurança com relação ao pagamento para quando só eu recebi o item, o dinheiro é liberado para a pessoa. Isso a gente vê, no Mercado Livre. Se eu não me engano ou só quando a pessoa recebeu o item, o dinheiro é liberado.

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

R: Eu usaria o aplicativo com pessoas que eu não conheço. É sim, usaria. Se é, se eu tivesse de forma visual as referências das pessoas, algum sistema de estrelas. Alguns comentários no perfil da pessoa que mostram que as, sei lá, os 5 últimos comentários que ela recebeu das 5 últimas transações que ela já fez, né? Alguma coisa que mostre que outras pessoas compraram com ela e que deu tudo certo? Algo visual, sabe no perfil da pessoa. Aí sim eu usaria. Eu faria transações com ela.

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

R: Sim, usaria sim com mais frequência e iria acabar até vendendo mais coisas, porque o que me impede de vender mais coisas hoje em dia é OOO nível de confiança que eu estou disposto a depositar em alguém que eu estou negociando é na internet, até mesmo pel.

Facebook está hoje em dia, é o Facebook. Ele dá a possibilidade da pessoa restringir o perfil dela, não é? Então você não consegue obter muitas informações sobre aquela pessoa, mesmo que ela esteja negociando com você dentro do Facebook, porque você não tem é ele, não é seu amigo, não é isso. Você não consegue ver nada daquela pessoa, no máximo uma foto e o nome e aí eu eu tentei vender 2 jogos recentemente, jogos que eu não jogo mais. E eu desisti de vender, porque eu não conseguia saber mais informações das pessoas que estavam querendo negociar ele comigo e eu fiquei com o jogo travado aqui. Não vendi porque o Facebook ele me tirou essa possibilidade de avaliar se a pessoa confiava ou não. Então isso para mim?

É um ponto crucial.

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

R: Se ele é fácil de usar, né? Não um aplicativo com uma usabilidade ruim, mas ser um aplicativo bem intuitivo a nível de usabilidade. É é, se obtive sucesso na minha venda ou na minha compra através desse aplicativo. É, e se eu consigo é ter através dele esses pontos que eu ressaltar que são importantes. Se consigo obter informações de confiabilidade de referências com quem eu estou negociando e das minhas últimas transações. Eu preciso disso para poder recomendar para outras pessoas. Preciso que dê certo para mim e que eu veja dando certo para outros, para poder confirmar e irem para outras pessoas.

12. Gostaria de acrescentar mais alguma coisa?

R: Hum, deixa eu ver 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? Ao realizar o cadastro ali e usar essa plataforma, além do nível de confiabilidade, usabilidade, possíveis integrações com o correio a nível de envio, né? E recebimento dos itens e algum selo de confiabilidade de dados. Hoje em dia é importante, hoje em dia a gente tem muitas empresas grandes aí. Mercado tecnológico e aplicativos e plataformas que sofrem com ataques de hackers e vazamentos, né? Em massa de dados, teve recentemente aí um vazamento em massa de senhas do até do Gmail. Se eu não me engano, de vários de várias plataformas de empresas grandes. Então esse esse selo, eu acredito que atrairia com mais facilidades os seus usuários iniciais ao ao aplicativo.