



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO
PÓS-GRADUAÇÃO EM UX EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E
INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR

DOMÍNIO: App, plataformas e sites de Compra e Venda de Veículos Novos e Seminovos

PESQUISADOR:

Carlos Alves Lorianio Junior

Título da Pesquisa: Aplicativo, plataformas e sites de Compra e Venda de Veículos Novos e Seminovos

1. Objetivo da Pesquisa:

Pesquisar o processo de compra e venda de veículos novos e seminovos, com o objetivo de compreender como os usuários interagem com as plataformas. A pesquisa buscará identificar oportunidades de melhoria para otimizar a experiência do usuário e aumentar a eficiência das transações, considerando tanto compradores quanto vendedores.

2. Domínio de Aplicação e Sistemas Existentes:

Domínio de Aplicação: Comércio eletrônico de veículos

Sistemas Existentes:

- OLX Autos
- Webmotors
- iCarros

Esses aplicativos oferecem funcionalidades como filtros de busca, análise de preços e contato direto com vendedores. No entanto, ainda há espaço para melhorias em termos de personalização das buscas, simplificação da interface e integração com serviços adicionais, como financiamento e avaliação de veículos.

Mercado Automotivo Brasileiro:

Ao explorar o mercado de compra e venda de veículos novos e seminovos no Brasil, é crucial reconhecer a magnitude desse setor e o impacto significativo que ele tem na vida das pessoas. O setor automotivo é um dos mais dinâmicos da economia brasileira, com milhões de transações anuais envolvendo veículos novos e usados.

Em 2022, o mercado de veículos seminovos e usados superou o de veículos novos, com aproximadamente 11,4 milhões de veículos usados comercializados, o que representa quase cinco vezes o volume de 2,1 milhões de veículos novos vendidos. Esse mercado é impulsionado pela demanda por veículos mais acessíveis e pela redução na produção de veículos novos devido à escassez global de componentes.

A Fenabrave (Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores) estima que a receita anual gerada pelas transações de veículos usados no Brasil ultrapassa R\$ 200 bilhões. A digitalização crescente das transações, facilitada por plataformas como OLX Autos, WebMotors e InstaCarro, tem atraído cada vez mais compradores e vendedores para o ambiente online.

Normalmente, os compradores iniciam sua busca online por meio de plataformas especializadas, como WebMotors, OLX e Kavak. Além disso, muitos visitam concessionárias e redes sociais para encontrar melhores preços e condições. Os principais critérios de decisão incluem preço, quilometragem, ano de fabricação, histórico do veículo (como acidentes ou consertos) e se o veículo ainda está na garantia. A facilidade de financiamento e a reputação do vendedor também são fatores importantes.



<https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/brazil-used-car-market>

A troca de veículos ocorre, em média, a cada 3 a 5 anos, embora esse intervalo possa variar de acordo com a situação financeira, necessidades familiares e desgaste do veículo. Alguns consumidores preferem comprar em concessionárias devido às garantias oferecidas e à revisão do veículo, enquanto outros optam por vendedores particulares em busca de preços mais baixos, mesmo que isso implique em menos garantias.

O processo típico de compra envolve pesquisa online, visitas presenciais para inspecionar o veículo e negociação do preço. Em plataformas como Kavak, o processo é simplificado pela inspeção e documentação realizadas pela própria plataforma. A maioria dos usuários acessa o aplicativo semanalmente, especialmente durante a busca por um veículo, e alguns verificam notificações diárias para acompanhar ofertas e reduções de preços.

Os aplicativos de compra de veículos são frequentemente descobertos por meio de anúncios online, recomendações de amigos ou pesquisas no Google sobre compra de veículos. As funções mais utilizadas incluem filtros de busca por modelo, ano e preço, visualização de fotos do veículo e comparação entre várias opções. Alguns usuários também aproveitam o sistema de chat para negociações diretas.

Muitos aplicativos permitem a comparação simultânea de várias opções, exibindo informações detalhadas como preço, quilometragem e características específicas dos veículos. Isso economiza tempo e facilita a tomada de decisão. Em resumo, o mercado de compra e venda de veículos novos e seminovos é um segmento essencial da economia brasileira, impactando milhões de pessoas em todo o país, tanto consumidores quanto profissionais envolvidos no comércio e manutenção de automóveis.

Oportunidades de Melhoria:

Implementar um sistema de avaliação automática do valor do carro baseado no mercado.

Melhorar o filtro de busca, permitindo maior customização dos resultados.

Criar uma interface mais intuitiva para facilitar a comparação entre veículos.

Incluir um sistema de notificações personalizadas para alertar sobre novas ofertas.

3. Preparação para Entrevistas:

Papéis de Usuários e Stakeholders

Compradores de Veículos

Perfil: Usuários que buscam adquirir veículos novos ou seminovos através do aplicativo. O perfil pode variar entre compradores experientes, que já realizaram várias compras, e novatos, que estão comprando um veículo pela primeira vez.

Objetivo da Entrevista: Compreender as motivações dos compradores, suas expectativas em relação ao processo de compra, os desafios enfrentados ao navegar pela plataforma e as necessidades para melhorar a experiência de compra no aplicativo.

Vendedores de Veículos

Perfil: Proprietários individuais, concessionárias e revendedores que utilizam o aplicativo para listar e vender seus veículos. Esses usuários podem variar desde pequenos revendedores a grandes redes de concessionárias.

Objetivo da Entrevista: Explorar como os vendedores gerenciam suas listagens, as dificuldades e oportunidades que encontram ao interagir com potenciais compradores e as formas como a experiência de venda pode ser aprimorada na plataforma.

Definição do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Objetivo: Garantir que todos os entrevistados estejam plenamente cientes sobre o propósito da pesquisa, a maneira como seus dados serão tratados e seus direitos como participantes.

Aspectos a Incluir no TCLE:

Objetivo da Pesquisa:

Descrição clara e detalhada do propósito da pesquisa, incluindo os tópicos que serão abordados nas entrevistas e como os dados coletados contribuirão para os resultados do estudo.

Uso dos Dados Coletados:

Explicação de como os dados fornecidos pelos participantes serão utilizados, armazenados e analisados. Garantir que o uso dos dados será restrito aos propósitos da pesquisa.

Confidencialidade e Anonimato:

Garantir que os dados pessoais dos entrevistados serão mantidos em sigilo e que as informações coletadas serão divulgadas de forma anônima, preservando a privacidade dos participantes.

Direito de Retirada:

Informar aos participantes que eles têm o direito de se retirar da pesquisa a qualquer momento, sem a necessidade de fornecer justificativas e sem sofrer nenhum tipo de penalidade ou prejuízo.

Contato para Esclarecimentos:

Fornecer informações de contato do responsável pela pesquisa ou do comitê ético para que os participantes possam tirar dúvidas ou obter mais informações sobre o estudo.

Roteiro Entrevista-Piloto:

Para Compradores:

Experiência Geral:

Como você normalmente busca por veículos novos ou seminovos?

Quais são os principais fatores que você considera ao fazer essa escolha?

Com que frequência você costuma trocar de veículo?

Você prefere comprar de concessionárias ou de vendedores particulares? Por quê?

Qual foi sua experiência mais recente na compra ou venda de um veículo? Pode descrever como foi o processo?

Uso do App:

Com que frequência você utiliza este aplicativo?

Como você descobriu e começou a usar este aplicativo?

Quais são suas principais funções utilizadas no app?

Você sente que o app facilita o processo de comparação entre diferentes veículos? Se sim, de que maneira?

Para Vendedores:**Experiência Geral:**

Quantos carros você costuma listar no app por mês?

Isso ajudará a entender a frequência de uso do aplicativo e a carga de trabalho do vendedor.

Como você avalia o impacto do aplicativo no aumento das suas vendas?

Pergunte como o app contribui para o sucesso das vendas e se ele percebe um aumento de vendas desde que começou a usar o aplicativo.

Você costuma utilizar outras plataformas para vender seus veículos? Se sim, como compara a experiência entre elas e este app?

Isso ajudará a comparar a experiência de uso com outras ferramentas disponíveis no mercado.

Uso do App:

Quanto tempo, em média, leva para criar uma nova listagem? Você acha esse processo intuitivo?

Isso avalia a facilidade de uso do app na criação de anúncios.

O aplicativo oferece boas opções para acompanhar o desempenho das suas listagens? Como isso impacta a forma como você ajusta seus anúncios?

Investigar se há ferramentas suficientes para análise de desempenho, como visualizações, cliques e engajamento.

Você sente que o aplicativo oferece uma boa visibilidade para os veículos que você anuncia?

Perguntar sobre a percepção do alcance dos anúncios dentro da plataforma.

Desafios e Oportunidades:

Como você avalia a concorrência de vendedores no app? É difícil se destacar?

Essa questão explora a saturação do mercado e as dificuldades que o vendedor pode enfrentar.

Você já teve problemas com potenciais compradores que pararam de responder? Como você lida com essas situações?

Explora a eficácia da comunicação e as frustrações ao lidar com leads não responsivos.

Existem funcionalidades que outros apps ou plataformas têm, que você sente falta neste?

Pergunta que estimula sugestões com base em comparações de outras experiências.

Funcionalidades Adicionais:

Você gostaria de ter mais controle sobre as promoções ou descontos diretamente no app?

Explorar a possibilidade de adicionar ferramentas para promoções customizadas.

Como você vê a adição de uma funcionalidade de financiamento ou estimativas de pagamento direto no app?

Identificar se recursos financeiros poderiam melhorar a experiência do vendedor.

O que faria você recomendar este app a outros vendedores?

Pergunta aberta para avaliar os pontos fortes do app.

Entrevista-Piloto:

Objetivo: Testar e ajustar o roteiro preliminar de entrevista para garantir que as perguntas sejam claras, relevantes e proporcionem insights úteis.

Procedimento:

Conduzir uma entrevista com um grupo pequeno (um ou dois participantes) representativo dos papéis identificados.

Avaliar a eficácia das perguntas em gerar respostas detalhadas e informativas.

Ajustar o roteiro com base no feedback da entrevista-piloto, incluindo a clareza das perguntas e a adequação do tempo necessário para cada sessão.

Análise da Entrevista-Piloto

1. Qualidade das Perguntas:

- **Avaliação:** As perguntas foram, em sua maioria, bem recebidas, com o entrevistado demonstrando compreensão e interesse em responder. Algumas perguntas abertas geraram respostas ricas e detalhadas.
- **Problemas Identificados:**
- Algumas perguntas eram consideradas muito amplas, levando o entrevistado a se desviar do foco. Exemplos de perguntas que precisavam ser refinadas incluem:

"O que você pensa sobre o processo de venda?"

Sugestão: Dividir essa pergunta em partes específicas, como "Quais são suas principais preocupações ao vender um carro?"

2. Tempo Necessário para Realização:

- **Avaliação:** A entrevista teve uma duração total de 20 minutos, o que foi considerado adequado para a profundidade necessária. No entanto, algumas seções consumiram mais tempo do que o esperado.
- **Problemas Identificados:**

As perguntas que envolviam a descrição de experiências pessoais levaram mais tempo do que o planejado, indicando que um tempo médio de 15 minutos pode não ser suficiente para essas partes.

Sugestão: Ajustar o tempo estimado para entrevistas futuras, prevendo um total de 30 minutos.

3. Problemas com a Condução da Entrevista:

- **Avaliação:** O entrevistador conseguiu manter um diálogo fluido, mas houve momentos em que não aprofundou suficientemente as respostas dos entrevistados.

- **Problemas Identificados:**

Em algumas respostas, o entrevistador não fez perguntas de seguimento que poderiam ter revelado mais insights. Por exemplo, quando o entrevistado mencionou uma dificuldade específica ao usar um aplicativo, o entrevistador não perguntou quais funcionalidades ele considerava essenciais.

Sugestão: Desenvolver um guia de perguntas de seguimento para ajudar a aprofundar as respostas, como "Você pode dar um exemplo de uma funcionalidade que gostaria de ver melhorada?"

Ajustes necessários

- **Refinar as Perguntas:** É importante revisar algumas perguntas para torná-las mais específicas e focadas. A clareza nas questões ajudará a evitar desvios nas respostas.
- **Ajustar o Tempo da Entrevista:** Considerar aumentar o tempo de cada entrevista para 30 minutos, permitindo um espaço adequado para discussões mais profundas.
- **Treinamento:** Proporcionar treinamento adicional para os entrevistadores sobre como fazer perguntas de seguimento eficazes e como manter a conversa focada nas áreas de interesse.
- **Realizar Mais Entrevistas-Piloto:** Antes da implementação total da pesquisa, conduzir mais entrevistas-piloto para validar as alterações feitas no questionário e na abordagem de condução da entrevista

Roteiro de Entrevista Revisado

Introdução:

Apresentação do entrevistador e explicação do objetivo da pesquisa.

Garantir a confidencialidade das respostas e a participação voluntária.

Perguntas Iniciais:

Original: "Como você costuma vender seu veículo usado?"

Revisada: "Quais são os principais canais que você utiliza para vender seu veículo usado (por exemplo, plataformas online, redes sociais, venda direta)?"

Objetivos da Venda:

Original: "O que você pensa sobre o processo de venda?"

Revisada: "Quais são os seus principais objetivos ao vender um veículo?"

Segurança nas Transações:

Original: "Quais são suas preocupações em relação à segurança ao vender?"

Revisada: "Quais medidas você considera importantes para garantir a segurança durante o processo de venda? Você já teve experiências negativas?"

Eficiência e Rapidez:

Original: "Quanto tempo você espera para vender seu veículo?"

Revisada: "Qual é o prazo ideal que você considera para concluir uma venda? Você já enfrentou dificuldades em atender a esse prazo?"

Uso de Plataformas:

Original: "Você utiliza plataformas de venda? Como é sua experiência?"

Revisada: "Quais plataformas você utiliza para anunciar seu veículo e como você avaliaria a facilidade de uso dessas plataformas? Existem funcionalidades que você gostaria de ver melhoradas?"

Comunicação com Compradores:

Original: "Como você se comunica com os compradores?"

Revisada: "Qual é o meio de comunicação mais eficaz para você durante as negociações? Você já teve dificuldades em manter contato com os compradores?"

Personalização dos Anúncios:

Original: "Você se preocupa em personalizar seu anúncio?"

Revisada: "Quais elementos você considera essenciais para personalizar seu anúncio (como fotos, vídeos, descrição detalhada)? Você sente que as plataformas oferecem opções suficientes para isso?"

Exposição do Anúncio:

Original: "O que você faz para aumentar a visibilidade do seu anúncio?"

Revisada: "Quais estratégias você utiliza para garantir que seu anúncio tenha uma boa visibilidade? Você já utilizou funcionalidades de marketing ou promoção nas plataformas?"

Encerramento:

Pergunta aberta: "Há mais alguma informação que você gostaria de compartilhar sobre sua experiência na venda de veículos?"

Agradecimento pela participação e confirmação de que as respostas serão utilizadas de forma confidencial.

4. Execução das Entrevistas:

Recrutamento de Entrevistados: Selecionar pelo menos dois usuários de cada grupo identificado (por exemplo, dois compradores e dois vendedores).

Para Compradores:

Qual seu nome?

Comprador1: Daiana Cruz

Comprador2: Atila Maciel

Qual a sua formação profissional?

Comprador1: Desing de desenho industrial

Comprador2: Engenheiro de Produção

Experiência Geral com Compra e Venda de Veículos

Este bloco foca em entender a relação do entrevistado com o processo de compra e venda de veículos em geral, tanto em plataformas online quanto offline.

Como você costuma buscar veículos novos ou seminovos?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Utiliza tanto plataformas online como OLX e Webmotors quanto concessionárias físicas para buscar veículos, dependendo da oferta e do tipo de veículo que está procurando.

Comprador2: O entrevistado utiliza a plataforma OLX para vender seus veículos e prefere realizar transações com vendedores particulares, agendando encontros em locais públicos por questão de segurança. Ele evita andar com dinheiro e prefere fazer pagamentos via Pix.

Quais são os principais fatores que você considera ao escolher um veículo?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: O principal critério é o uso predominante do veículo dentro da cidade, o que direciona a escolha para um modelo com foco na economia de combustível. Como o carro é utilizado em um ambiente urbano, com limites de velocidade restritos, não é necessário um motor com alta potência. Um carro 1.6 atende perfeitamente, pois oferece uma boa performance, sem comprometer a economia de combustível. Além disso, a flexibilidade de ser um veículo flex, que funciona tanto com

gasolina quanto com álcool, permite uma escolha mais econômica conforme as flutuações de preço no mercado. Essa versatilidade ajuda a otimizar os custos de combustível, tornando a decisão de compra mais vantajosa a longo prazo.

Comprador2: O entrevistado considera o estado geral do veículo, o preço e a quilometragem como os principais fatores ao escolher um carro. Ele valoriza a condição de conservação e manutenção, o custo-benefício que o veículo oferece e a quilometragem, que para ele é um indicador importante de desgaste e confiabilidade. Esses aspectos são essenciais para garantir que está fazendo uma compra segura e vantajosa.

Com que frequência você troca de veículo?

Comprador1: A cada cinco anos, ou quando o veículo já não atende mais suas necessidades.

Comprador2: Não possui um prazo fixo para trocar de veículo, preferindo agir conforme suas vontades e oportunidades. Ele pode decidir trocar de carro quando se interessa por um novo modelo ou quando encontra uma boa oportunidade, seja para levantar dinheiro ou adquirir um novo veículo à vista. Ele menciona que, embora não tenha um tempo definido, costuma se sentir motivado a olhar para novas opções, especialmente se surge algo que o atraia.

Prefere comprar de concessionárias ou vendedores particulares? Por quê?

Comprador1: Vendedores particulares, especialmente conhecidos, são a preferência na compra de veículos, pois o relacionamento com pessoas do próprio círculo social, que trocam de carro com frequência, facilita a negociação. Essa proximidade gera confiança e, geralmente, há mais flexibilidade nos preços. Quando essa opção não está disponível, a alternativa é recorrer a plataformas como OLX e Webmotors, que oferecem veículos de pessoas físicas e jurídicas. As concessionárias, por precisarem garantir seu lucro, acabam apresentando uma diferença de valor, geralmente maior, em relação aos vendedores particulares.

Comprador2: Prefere comprar de vendedores particulares, principalmente porque se sente mais confortável ao usar plataformas como a OLX para realizar suas compras. Ele acredita que essa

abordagem oferece maior segurança, pois pode marcar encontros em locais públicos e evita levar dinheiro em espécie, optando pelo pagamento via Pix, o que traz mais tranquilidade para ele. Apesar de reconhecer a existência de concessionárias, ele tem dado prioridade a vendedores particulares em suas experiências recentes, pois considera essa a melhor opção para suas necessidades.

Descreva sua experiência mais recente na compra ou venda de um veículo, seja por site, aplicativo ou plataforma.

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Na experiência mais recente, não foi utilizada uma plataforma para a compra, mas sim para pesquisa, pois já havia uma ideia clara do que se queria. A aquisição foi realizada através de uma pessoa física, que anunciou a venda diretamente no carro. O veículo apresentava pouca quilometragem e estava em boas condições, o que despertou interesse. Após o contato, foi combinado um encontro para verificar o carro, onde foi feita uma análise detalhada, resultando em uma negociação satisfatória. A compra ocorreu diretamente com o vendedor. Embora a plataforma não tenha sido utilizada para a transação, foi essencial para a pesquisa inicial e para a definição do que se buscava.

Comprador2: A experiência mais recente do entrevistado foi na venda de uma moto através da plataforma OLX. Embora ele não tenha realizado uma compra recente, ele destacou que a venda foi bastante rápida e fácil. Átila utilizou a plataforma para listar a motocicleta e recebeu um bom retorno, conseguindo vender rapidamente. Essa experiência positiva reforçou sua confiança na OLX como um meio eficaz para transações de veículos, tanto na compra quanto na venda. Ele valorizou a facilidade de uso da plataforma e a interação com potenciais compradores, o que contribuiu para um processo tranquilo e satisfatório.

Você costuma priorizar veículos novos ou seminovos? Por quê?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Prioriza veículos seminovos, pois considera que oferecem um melhor custo-benefício, já que novos depreciam rapidamente.

Comprador2: Não se prende a uma categoria específica de veículos, mas geralmente prioriza os seminovos, especialmente aqueles com características específicas e uma quilometragem mais baixa. Ele considera que os seminovos oferecem um melhor custo-benefício, já que tendem a ser mais acessíveis em comparação aos novos, mas ainda assim podem estar em boas condições. Átila evita veículos com ano de

fabricação inferior a 2018, pois prefere opções mais recentes que ainda tenham boa durabilidade e menos desgaste. Ele valoriza o estado geral do veículo e a quilometragem, buscando sempre um equilíbrio entre qualidade e preço.

Quanto tempo você leva, em média, entre iniciar a busca e concluir a compra de um veículo?

Comprador1: O primeiro passo fundamental é definir a marca do carro. Ao fazer isso, o tempo de busca torna-se menor, pois a pesquisa se concentra em critérios específicos, como a preferência por um carro 1.6 da marca X. A busca inicial costuma levar entre 30 e 40 minutos, no entanto, o processo de decisão pode se estender por vários dias, devido ao alto valor do produto. Fatores como inseguranças, detalhes importantes, possíveis problemas e a facilidade que a internet oferece para novas consultas contribuem para a repetição das buscas até a conclusão da compra.

Comprador2: O tempo que leva para concluir a compra de um veículo varia bastante, mas em média, se ele encontrar um carro que lhe interesse logo ao iniciar a pesquisa, a transação pode ser finalizada em cerca de cinco dias. Esse período inclui o tempo para discutir os detalhes com o vendedor, verificar o veículo pessoalmente e lidar com a burocracia necessária para a transferência de propriedade. Ele ressalta que a rapidez do processo também depende de estar preparado financeiramente, com o valor à vista ou pronto para uma negociação.

Já comprou um veículo sem vê-lo fisicamente antes? Como foi essa experiência?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Nunca comprou um veículo sem vê-lo antes. Prefere sempre realizar uma inspeção presencial antes de finalizar a compra.

Comprador2: Afirma que nunca comprou um veículo sem vê-lo fisicamente antes. Enfatiza a importância de verificar o veículo pessoalmente antes de finalizar a compra, pois isso é crucial para garantir que o estado do carro ou da moto esteja de acordo com o que foi anunciado. Essa abordagem reflete sua cautela e a preocupação com a veracidade das informações, especialmente em relação à quilometragem e à condição geral do veículo. A experiência de comprar um veículo sem vê-lo é, para ele, um risco que ele prefere evitar.

Qual é sua maior preocupação ao comprar um veículo online por plataformas ou apps?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Uma das maiores preocupações ao comprar um veículo online por meio de plataformas ou aplicativos é a possibilidade de golpes. Existem muitos relatos de fraudes relacionadas a veículos, incluindo agências fraudulentas. A insegurança em relação à compra de um veículo que não seja de uma concessionária autorizada é um fator que gera receio, especialmente em transações que envolvem veículos novos. Embora algumas agências online possam oferecer mais segurança, a falta de garantias confiáveis gera desconfiança. Por isso, a preferência recai sobre a compra física, onde é possível verificar o veículo pessoalmente e reduzir o risco de ser enganado.

Comprador2: A maior preocupação ao comprar um veículo online por plataformas ou aplicativos é a veracidade das informações fornecidas nos anúncios. A adulteração da quilometragem é uma questão recorrente, levantando dúvidas sobre a real condição do veículo. A insegurança em relação à autenticidade das informações pode levar a surpresas indesejadas após a aquisição, o que torna essencial verificar pessoalmente o estado do veículo antes da compra.

Uso de Aplicativos e Plataformas Online

Aqui, exploramos como o entrevistado utiliza plataformas digitais e aplicativos específicos para compra e venda de veículos.

Como é o seu uso de aplicativos ou plataformas online na busca por veículos? Você pode descrever com que frequência e em quais situações costuma utilizá-los?

Comprador1: Utiliza plataformas online uma vez a cada dois ou três anos, quando está em busca de trocar de carro.

Comprador2: A utilização de aplicativos ou plataformas online para buscar veículos ocorre com bastante frequência. A consulta é realizada regularmente, mesmo quando não há uma intenção imediata de compra. Muitas vezes, oportunidades atraentes aparecem, e a exploração dessas opções torna-se uma prática habitual, permitindo que se esteja sempre atento às novidades do mercado.

Como você descobriu e começou a usar essas plataformas?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: As plataformas foram conhecidas por meio de propagandas online e pela indicação de amigos que já as haviam utilizado e recomendado.

Comprador2: Recomendações de conhecidos que já tinham experiências positivas. Além disso, uma pesquisa prévia sobre as opções disponíveis no mercado também contribuiu para a escolha. A experiência de compra bem-sucedida, aliada à facilidade de navegação e variedade de veículos, incentivou o uso contínuo dessas ferramentas.

Quais são suas principais funções ou ferramentas utilizadas nas plataformas?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Usa principalmente os filtros de busca para ajustar os critérios conforme seu interesse, como preço e quilometragem. Também utiliza a opção de favoritar veículos para comparação posterior.

Comprador2: As principais funções ou ferramentas utilizadas nas plataformas incluem a pesquisa e comparação de veículos, a comunicação direta com vendedores, e a visualização de anúncios detalhados. Além disso, as plataformas oferecem filtros de busca, como preço, marca, modelo e ano do veículo, que facilitam a localização de opções específicas. A função de notificação sobre mudanças de preço e novas ofertas também é valorizada, pois permite que os usuários se mantenham atualizados sobre as melhores oportunidades.

Essas plataformas facilitam a comparação entre veículos? Se sim, como?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Sim, as plataformas facilitam bastante a comparação entre veículos. Os filtros de busca permitem alinhar as opções de acordo com o orçamento e as preferências pessoais, tornando o processo de comparação mais eficiente e acessível.

Comprador2: Sim, essas plataformas facilitam a comparação entre veículos de diversas maneiras. Elas oferecem muitos anúncios, permitindo que os usuários visualizem informações detalhadas sobre diferentes veículos, como preço, características, quilometragem, ano de fabricação e condições gerais. Além disso, as ferramentas de filtro e pesquisa permitem que os usuários definam critérios específicos, como

faixa de preço ou modelo, tornando mais fácil encontrar e comparar veículos que atendam às suas necessidades. Algumas plataformas também disponibilizam fotos e descrições abrangentes, o que ajuda na avaliação visual e na tomada de decisões informadas.

Você confia em comprar um veículo diretamente por plataformas online? Por quê?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Prefere usar as plataformas apenas para pesquisar, pois não confia plenamente em finalizar uma compra online sem ver o veículo pessoalmente.

Comprador2: A confiança em comprar um veículo diretamente por plataformas online pode variar entre os usuários, mas geralmente depende de alguns fatores. A veracidade das informações apresentadas nos anúncios é uma preocupação central, uma vez que existem riscos de fraudes e adulterações, como quilometragens manipuladas. A segurança das transações financeiras também é um aspecto importante, e muitos usuários preferem métodos de pagamento que ofereçam proteção, como transferências bancárias seguras.

Além disso, a reputação da plataforma e a possibilidade de interagir diretamente com o vendedor influenciam a confiança. A presença de avaliações e comentários de outros usuários sobre suas experiências pode aumentar a sensação de segurança ao realizar a compra. Em suma, a confiança em comprar um veículo online está intimamente relacionada à transparência, segurança e à capacidade de verificar informações antes da conclusão da transação.

O que mais influencia sua decisão ao visualizar um veículo online?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: As fotos e o preço são os fatores mais influentes na decisão. Embora uma boa descrição também ajude, as imagens são o primeiro critério de decisão.

Comprador2: Transparência nas informações, preço justo e a confiabilidade do vendedor são decisivos ao visualizar um veículo online.

Você já utilizou essas plataformas para comparar financiamentos ou as condições de pagamento de diferentes veículos? Se sim, como foi essa experiência?

Comprador1: Sim, já utilizou para comparar as condições de pagamento entre vendedores.

Comprador2: Nunca utilizou as plataformas para comparar financiamentos ou condições de pagamento de diferentes veículos.

A quantidade de informações fornecida pelos anúncios nas plataformas é suficiente para tomar uma decisão?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Acredita que, na maioria das vezes, sim. No entanto, alguns anúncios poderiam oferecer mais detalhes sobre o histórico do veículo e seu estado real.

Comprador2: A quantidade de informações fornecida pelos anúncios nas plataformas é suficiente para tomar uma decisão. Ele menciona que a variedade de veículos e o contato direto com o proprietário permitem obter informações detalhadas, e, caso o vendedor inspire confiança, é possível avançar no processo de compra com segurança.

Bloco 4: Dificuldades Encontradas nas Plataformas

Este bloco identifica desafios e problemas enfrentados ao utilizar aplicativos e plataformas de compra e venda de veículos.

Quais desafios você encontrou ao usar essas plataformas ou aplicativos?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Compartilhamento de dados, porque a partir do momento que você se cadastra, e tem aquele interesse ali, aparece uma enxurrada de informações sobre carros o tempo inteiro. É apenas você colocar o seu e-mail e telefone de contato, já entra o WhatsApp, para você fazer o cadastro tem que dar esse acesso.

Comprador2: Embora tenha uma boa habilidade em utilizar essas plataformas, os principais desafios encontrados envolvem a comunicação com vendedores. O entrevistado menciona que algumas vezes o contato não é bem-sucedido ou os vendedores não respondem. Além disso, há relatos de golpes aplicados dentro da plataforma, o que exige cautela ao selecionar tanto vendedores quanto compradores.

Você enfrentou alguma dificuldade para se comunicar com vendedores através dessas plataformas? Se sim, pode descrever como foi essa experiência?

Comprador1: Sim, a OLX a resposta foi mais lenta, mas já WEBMOTOR não, foi um chat bem funcional.

Comprador2: Sim, teve dificuldades em se comunicar com alguns vendedores, relatando situações em que tentou entrar em contato, mas não foi atendido. Ele também destacou que, além disso, há relatos de pessoas aplicando golpes na plataforma, o que exige maior cuidado ao interagir com vendedores ou compradores.

Já pensou em desistir de usar uma plataforma por conta de dificuldades? Se sim, qual foi a motivação?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Não, as duas me atenderam nas minhas buscas, e hoje eu não tenho, porque no momento eu não estou vendendo, nem querendo comprar.

Comprador2: Sim, relatou ter pensado em desistir de usar a plataforma devido a dificuldades específicas. No entanto, mencionou a necessidade de maior cuidado ao selecionar vendedores e compradores, principalmente devido ao risco de golpes. Mesmo com esses desafios, ele continua utilizando a plataforma, pois sente que ela oferece funcionalidades adequadas para a compra e venda de veículos.

Você já teve problemas para agendar uma visita ou um test drive através dessas plataformas? Se sim, pode contar como foi a sua experiência?

Comprador1: Não teve.

Comprador2: Não teve problemas para agendar uma visita ou test drive pelas plataformas.

O suporte ao cliente nas plataformas é eficaz em resolver problemas? Se não, o que poderia ser melhorado?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Ela nunca precisou usar o suporte ao cliente diretamente, mas acredita que mais canais de comunicação diretos com os vendedores poderiam melhorar a experiência.

Comprador2: Não teve necessidade de utilizar o suporte ao cliente nas plataformas, portanto, não pode comentar diretamente sobre a eficácia desse serviço. No entanto, ele menciona que as plataformas possuem suporte disponível. Para melhorar, seria importante que o suporte fosse mais acessível e eficaz, especialmente para resolver problemas que possam surgir durante o processo de compra ou venda de veículos.

Funcionalidades Desejadas nas Plataformas e Aplicativos

Aqui o foco é explorar sugestões de melhorias e funcionalidades que o entrevistado gostaria de ver nas plataformas de compra e venda de veículos.

Existe alguma funcionalidade que você gostaria de ver nos aplicativos ou plataformas de compra e venda de veículos?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: “Eu acho que se colocasse um 3D do carro, ficaria muito bacana para você ver de forma real o carro e olhar de fato o que você quer enxergar melhor”

Comprador2: As plataformas de compra e venda de veículos são bastante funcionais, mas sugere que seria benéfico ter um filtro mais rigoroso na hora de cadastrar usuários e anúncios. Isso ajudaria a prevenir fraudes, uma vez que muitas pessoas já relataram problemas relacionados a golpes nessas plataformas. Ele também menciona que a possibilidade de buscar veículos por cor poderia facilitar a experiência do usuário, mas considera que, em geral, as funcionalidades disponíveis atendem bem às suas necessidades.

Você gostaria de mais filtros ou opções de personalização nas buscas?
Se sim, quais?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Sim, seria interessante poder selecionar as cores dos veículos como um filtro adicional nas buscas.

Comprador2: Embora as opções de filtragem disponíveis nas plataformas sejam adequadas, ele gostaria de ter mais filtros, especialmente a opção de buscar veículos por cor. Ele acredita que essa funcionalidade facilitaria a busca por um carro específico, como um modelo em uma cor menos comum. No entanto, ele também afirma que, em geral, os filtros atuais permitem uma boa localização dos veículos desejados.

Como você acha que a experiência de compra e venda de veículos poderia ser melhorada nessas plataformas?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: A experiência de compra de veículos nas plataformas poderia ser aprimorada com a aplicação de tecnologia 3D, que proporcionaria uma representação mais realista dos veículos. Isso permitiria uma melhor visualização das cores, modelos e anos dos carros, tornando a experiência mais interativa e informativa para os usuários.

Comprador2: A experiência de compra e venda de veículos nas plataformas poderia ser aprimorada, especialmente no que diz respeito à inclusão de filtros adicionais, como a busca por cor. Ele menciona que essa funcionalidade ajudaria na identificação de veículos de determinadas cores que não são comuns no mercado. Além disso, ele ressaltava a importância de um sistema de avaliação dos vendedores, similar ao que é utilizado em outras plataformas de venda, para aumentar a segurança e confiança dos usuários, minimizando o risco de golpes.

Como gostaria de ver avaliações ou comentários de outros compradores sobre veículos ou vendedores?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Aumentaria a segurança e a confiabilidade das informações.

Comprador2: Expressa o desejo de ver avaliações ou comentários de outros compradores, tanto sobre os veículos quanto sobre os vendedores. Ele destaca que essa funcionalidade poderia ajudar a aumentar a segurança nas transações, especialmente considerando que muitas empresas utilizam essas plataformas para vender seus veículos. A ideia é que avaliações e comentários contribuam para uma maior transparência e confiabilidade nas compras.

Que tipo de segurança ou garantias você esperaria ao comprar um veículo pelas plataformas?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Comprar um veículo por meio de plataformas, é fundamental ter garantias devido ao alto valor envolvido na transação. Uma medida de segurança esperada seria um período de feedback, no qual o comprador pudesse utilizar o produto por um determinado tempo, como seis meses, e, após esse período, ser questionado sobre a experiência: "Foi isso que você comprou?". Isso permitiria ao comprador ter mais confiança na qualidade do veículo, já que, ao adquirir um carro,

muitas vezes não se tem conhecimento sobre seu estado real e o histórico de vida anterior.

Comprador2: O entrevistado espera garantias relacionadas ao ressarcimento do dinheiro caso ocorresse um golpe durante a compra de um veículo. Ele acredita que a plataforma deveria se responsabilizar nesse sentido, especialmente porque os vendedores pagam uma taxa para potencializar seus anúncios. Essa responsabilidade das plataformas poderia proporcionar maior segurança e confiança aos compradores, similar ao que acontece com concessionárias.

A função de notificação de mudanças de preço e novas ofertas atende suas expectativas? Se não, como ela poderia ser aprimorada?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Comprador1: Sim, a função atende às expectativas.

Comprador2: O entrevistado expressa que a função de notificação de mudanças de preço e novas ofertas atende suas expectativas. Ele acredita que essa funcionalidade é útil, pois permite que os compradores procurem o menor preço e a qualidade desejada no veículo. Contudo, não foram mencionadas sugestões específicas para aprimoramento dessa função, indicando que a atual configuração já é satisfatória para suas necessidades.

Para Vendedores:

Qual seu nome?

Vendedor1: Elaine Maria

Vendedor2: Caio Rabelo

Qual sua formação profissional?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: Advogada, formada pela UFRJ, com especialização em processo civil, mestrado em ciências sociais pela PUC-Rio e teologia pela PUC-Rio.

Vendedor2: Analista de Sistema

Experiência Geral:

Quais são os principais canais que você utiliza para vender seu veículo usado?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: Costumo vender meu veículo usado por meio de plataformas online, onde posso anunciar diretamente e ter maior controle sobre o processo. Prefiro essa abordagem, pois acredito que consigo um valor melhor em comparação com a venda através de concessionárias.

Vendedor2: costuma vender seu veículo usado por conta própria, utilizando plataformas online para anunciar diretamente ao público. Ele prefere essa abordagem para maximizar o valor obtido com a venda, em vez de recorrer a concessionárias, que geralmente oferecem valores mais baixos.

Quais são as principais plataformas ou ferramentas que utiliza para vender veículos?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: As principais plataformas para a venda de veículos são OLX e WebMotors. Essas ferramentas oferecem boa visibilidade e permitem um gerenciamento eficiente dos anúncios. O Facebook Marketplace também é considerado útil para alcançar um público mais amplo.

Vendedor2: As plataformas mais utilizadas são OLX, WebMotors e o Facebook Marketplace. Ele mencionou que essas ferramentas permitem maior visibilidade e controle sobre o anúncio.

Pode descrever sua experiência mais recente na venda de um veículo?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: A experiência mais recente foi a venda de um carro que ocorreu em cerca de um mês. O anúncio foi cuidadosamente elaborado, com fotos de qualidade que atraíram potenciais compradores. Embora tenha havido algumas negociações, foi possível alcançar um valor satisfatório na venda. A transparência e a honestidade nas informações fornecidas foram fundamentais para a realização da transação.

Vendedor2: Na sua experiência mais recente, relatou que vendeu seu veículo em menos de um mês. Destacou a importância de um anúncio bem elaborado e o uso de fotos de qualidade para atrair potenciais compradores. Houve várias negociações, mas ele conseguiu um valor satisfatório.

Com que frequência você costuma trocar de veículo?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: A troca de veículo ocorre a cada dois ou três anos, dependendo das necessidades pessoais e das condições do mercado. Essa periodicidade permite manter um carro que atenda melhor às exigências do dia a dia e, ao mesmo tempo, aproveitar as oportunidades

de negociação que surgem.

Vendedor2: Afirmou que troca de veículo a cada três ou quatro anos, dependendo de suas necessidades e das condições do mercado.

Quais critérios você considera mais importantes ao vender um veículo?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: considera diversos critérios fundamentais que influenciam sua decisão. Primeiramente, a segurança é um aspecto primordial; acredita que é crucial garantir que todas as etapas do processo sejam seguras tanto para o vendedor quanto para o comprador. Em seguida, a agilidade na comunicação se destaca como um fator importante, pois uma comunicação rápida e eficiente pode facilitar as negociações e esclarecer dúvidas de forma imediata.

Além disso, enfatiza a simplicidade dos requisitos envolvidos na venda. Para ela, um processo simplificado é essencial para evitar complicações desnecessárias, tornando a experiência de venda mais fluida e menos estressante. Dessa forma, a combinação de segurança, agilidade na comunicação e simplicidade nos requisitos forma a base de sua abordagem ao vender um veículo, contribuindo para uma transação mais eficiente e satisfatória.

Vendedor2: Os critérios mais importantes são o preço justo, o tempo para efetivar a venda e a segurança no processo de negociação.

Você prefere vender seu veículo diretamente ou por meio de concessionárias? Por quê?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: Prefere vender seu veículo diretamente em vez de utilizar concessionárias. Sua escolha é motivada pela percepção de que a venda direta permite um controle maior sobre o processo e a possibilidade de obter um preço mais justo pelo veículo. Ela considera que as concessionárias costumam oferecer valores inferiores, uma vez que precisam desvalorizar o veículo para garantir sua margem de lucro. Assim, ao optar pela venda direta, Elaine busca maximizar o valor de sua transação, além de ter uma experiência mais personalizada e adaptada às suas necessidades.

Vendedor2: Prefere vender diretamente, pois acredita que consegue obter um valor mais justo sem a intermediação de concessionárias, que geralmente desvalorizam o veículo para cobrir margens de lucro.

Qual é o prazo ideal que você considera para concluir uma venda? Você já enfrentou dificuldades em atender a esse prazo?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: Sua expectativa de tempo para a conclusão da venda é de aproximadamente 15 dias. Ela baseia essa expectativa na análise do mercado e na urgência em vender. Para garantir uma venda mais rápida, Elaine tende a precificar o veículo de forma competitiva, muitas vezes estabelecendo um valor um pouco abaixo da média de mercado. Essa estratégia visa aumentar o interesse dos potenciais compradores e facilitar uma transação ágil, minimizando o tempo em que o veículo permanece à venda.

Vendedor2: O entrevistado afirmou que, devido à urgência em vender, ele tende a estabelecer um preço um pouco abaixo da média de mercado. Essa estratégia é adotada para garantir que a venda ocorra rapidamente.

Uso do App:

Com que frequência você utiliza o aplicativo para listar veículos?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: Sua experiência mais recente na venda de veículos foi há cerca de um ano e, desde então, o usuário não tem usado o aplicativo com frequência. Usuário acessa plataformas de venda apenas quando tem a intenção específica de vender um veículo, sem um uso constante do aplicativo para gerenciamento de listagens ou monitoramento. Essa abordagem reflete uma venda mais pontual e específica, em vez de uma prática contínua de utilização do aplicativo.

Vendedor2: O entrevistado relatou que não utiliza o aplicativo de forma regular. Sua última experiência com a venda de veículos foi há 12 anos, quando concretizou a venda de uma moto por meio de um site, o WebMotors. Mais recentemente, há cerca de 5 anos, ele também anunciou uma moto no mesmo site, mas desistiu da venda e retirou o anúncio. Ele mencionou que não faz uso frequente de aplicativos ou sites de venda, acessando essas ferramentas apenas quando tem a intenção de vender um veículo.

Quais são suas principais funções utilizadas em um app de venda de veículo?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: As principais funções utilizadas pelo usuário em um aplicativo de venda de veículos incluem a listagem de novos veículos e a gestão de ofertas. O usuário valoriza a funcionalidade que permite destacar seu anúncio, especialmente em um mercado competitivo, onde muitos veículos estão disponíveis. Além disso, a facilidade de comunicação com potenciais compradores e a agilidade na negociação são aspectos importantes para o usuário ao utilizar o aplicativo. Essas

funções ajudam a tornar o processo de venda mais eficiente e organizado, contribuindo para uma experiência positiva.

Vendedor2: O entrevistado mencionou que nas duas ocasiões em que utilizou a plataforma, o foco principal foi a venda de veículos. Para ele, a função mais relevante é garantir que seu anúncio tenha destaque, dado o grande volume de motos anunciadas, especialmente em uma cidade como o Rio de Janeiro. Desta forma, aparecer em uma posição de destaque é essencial para se diferenciar em meio à vasta oferta disponível.

O aplicativo facilitou para que a venda fosse mais eficiente? Existem aspectos que dificultam o processo de venda?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O aplicativo contribuiu significativamente para tornar o processo de venda mais eficiente, permitindo que o usuário gerenciasse suas ofertas de maneira prática e direta. A facilidade de uso da plataforma, juntamente com a agilidade na comunicação com potenciais compradores, facilitou as negociações. No entanto, não foram mencionadas dificuldades específicas que ela tenha enfrentado durante o uso do aplicativo, indicando que a experiência foi predominantemente positiva e sem grandes obstáculos no processo de venda.

Vendedor2: O entrevistado afirmou que o aplicativo (ou site) contribuiu significativamente para tornar o processo de venda mais eficiente, destacando a facilidade proporcionada pela plataforma. No entanto, ele não mencionou dificuldades específicas enfrentadas durante o processo de venda.

O que te motivou a usar este aplicativo específico para vender seu veículo?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário foi motivado a utilizar este aplicativo específico para vender seu veículo devido à sua simplicidade e facilidade de uso. A plataforma oferece uma experiência direta e descomplicada, que se alinha às suas necessidades e preferências ao listar veículos para venda. Além disso, a ampla base de usuários do aplicativo aumenta a visibilidade dos anúncios, o que é um fator importante para atrair potenciais compradores e facilitar o processo de venda.

Vendedor2: A facilidade de uso e a ampla base de usuários foram os principais fatores que motivaram Caio a utilizar esse aplicativo.

Qual foi a sua experiência inicial ao configurar seu primeiro anúncio no aplicativo? Foi fácil ou houve dificuldades?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário teve uma experiência inicial positiva ao configurar seu primeiro anúncio. O processo foi considerado relativamente simples, permitindo que ela listasse seu veículo sem complicações significativas. No entanto, observou que a parte de envio de fotos poderia ser mais bem otimizada, sugerindo que uma interface mais eficiente nessa etapa poderia aprimorar ainda mais a experiência do usuário.

Vendedor2: O entrevistado relatou que a experiência inicial foi positiva. Ele achou o processo relativamente simples, mas apontou que a parte de envio de fotos poderia ser mais bem otimizada.

Você usa o aplicativo para monitorar estatísticas sobre visualizações e engajamento com seus anúncios? Se sim, essa função ajuda na venda?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário utiliza as plataformas para monitorar estatísticas relacionadas às visualizações e ao engajamento com seus anúncios. Essa funcionalidade é considerada útil, pois permite que ela compreenda melhor a visibilidade de seu anúncio e ajuste suas estratégias de venda. Com essas informações, é possível realizar alterações, como ajustar o preço ou modificar as fotos do veículo, aumentando assim as chances de uma venda bem-sucedida.

Vendedor2: Sim, o entrevistado utiliza essa função e acredita que ela ajuda a entender a visibilidade do anúncio e a ajustar estratégias, como mudanças no preço ou nas fotos.

Desafios Encontrados:

Quais desafios você enfrenta ao usar o aplicativo para vender veículo?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário não relatou enfrentar desafios significativos ao utilizar o aplicativo para vender veículos. Sua experiência foi positiva, destacando que o funcionamento do aplicativo foi eficiente e que não encontrou dificuldades durante o uso. Ela ressaltou que a rapidez com que potenciais compradores se mostraram interessados foi uma característica positiva, indicando que o aplicativo atendeu bem às suas necessidades.

Vendedor2: O vendedor relatou que, nas duas ocasiões em que utilizou a plataforma, ficou impressionado com o bom funcionamento do aplicativo e a rapidez com que os interessados apareceram. Ele afirmou não ter enfrentado dificuldades durante o uso.

Você já teve problemas ao se comunicar com potenciais compradores pelo app?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário não relatou ter enfrentado problemas ao se comunicar com potenciais compradores pelo aplicativo. Sua experiência foi positiva, sem mencionar dificuldades na comunicação, o que sugere que o aplicativo atendeu bem às suas expectativas nesse aspecto.

Vendedor2: Nenhum

Já considerou mudar de plataforma por dificuldades com este aplicativo?

Se sim, quais motivos?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário não considerou mudar de plataforma devido a dificuldades com o aplicativo. Sua experiência foi satisfatória, e não houve menção a problemas significativos que a levassem a procurar outras opções. Isso indica que o aplicativo atendeu bem às suas necessidades de venda de veículos.

Vendedor2: O entrevistado não mencionou ter considerado mudar de plataforma. Ele afirmou que sua experiência com o aplicativo foi satisfatória, sem encontrar dificuldades significativas que o levassem a procurar outras opções.

Você já teve que relistar um veículo porque ele não vendeu no prazo esperado? O que acha que contribuiu para isso?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário relatou que não precisou relistar seu veículo por não ter vendido no prazo esperado. Quando se trata de negociações complexas ou demoradas, ela mencionou que geralmente apenas faz o primeiro contato pelo aplicativo. Após esse contato inicial, prefere transferir a conversa para o WhatsApp, onde agenda um encontro presencial. Ela explicou que, se a pessoa estiver interessada, já realiza o cálculo e a negociação diretamente durante o encontro, evitando prolongar as discussões pelo aplicativo. Essa abordagem reflete sua preferência por interações mais diretas e pessoais na venda de veículos.

Vendedor2: Sim, o entrevistado já precisou relistar um veículo e acredita que a alta concorrência e o preço inicialmente elevado contribuíram para a demora na venda.

Como você lida com negociações complexas ou demoradas pelo aplicativo?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O entrevistado costuma ser paciente e detalhado nas negociações, oferecendo mais informações e imagens quando necessário para esclarecer dúvidas dos compradores.

Já encontrou dificuldades relacionadas a pagamento ou entrega do veículo por meio do aplicativo?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor2: O entrevistado relatou que não encontrou dificuldades relacionadas ao pagamento ou à entrega do veículo durante suas vendas. Ele mencionou que, em uma de suas transações, o processo foi simples: a transferência bancária foi realizada no banco, e o comprador saiu imediatamente com o veículo após a confirmação do pagamento. O vendedor destacou a eficiência do PIX como uma ferramenta de pagamento rápida e comentou sobre o Drex, uma futura forma de pagamento prevista para 2025, que ele acredita que facilitaria ainda mais o processo. O Drex garantiria a transferência simultânea de propriedade do veículo e do valor, promovendo maior segurança na transação.

Funcionalidades Desejadas:

Existe alguma funcionalidade que você gostaria de adicionar ao app para melhorar sua experiência de venda?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário não identificou nenhuma funcionalidade específica que gostaria de adicionar ao aplicativo. Ela considera que o app já atende suas necessidades de forma satisfatória no processo de venda de veículos. O foco de sua utilização está na simplicidade e eficiência da plataforma, especialmente para os contatos iniciais com os compradores.

Vendedor2: O entrevistado sugeriu a inclusão de mais opções de marketing e melhor integração com redes sociais para aumentar o alcance dos anúncios.

Como você acha que o app poderia melhorar a exposição dos seus veículos ou facilitar a venda?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário acredita que o aplicativo poderia melhorar a exposição dos veículos ou facilitar a venda se apresentasse uma interface mais limpa e objetiva. O usuário valoriza uma navegação simplificada, sem muitos elementos que possam confundir o usuário, o que, segundo ela, tornaria o processo de utilização mais eficiente e intuitivo.

Vendedor2: O entrevistado acredita que o app poderia oferecer melhores filtros de pesquisa para que os compradores encontrem veículos mais específicos com facilidade.

Você gostaria de mais opções de personalização nos anúncios (como vídeos, mais fotos ou descrições detalhadas)?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário gostaria de vender somente para mulheres, mais opções de personalização nos anúncios, como a possibilidade de adicionar vídeos e um número maior de fotos. O usuário acredita que esses recursos tornariam os anúncios mais detalhados e atraentes, ajudando a destacar os veículos em meio à concorrência.

Vendedor2: Sim, o entrevistado gostaria de poder adicionar vídeos e mais fotos para tornar os anúncios mais atraentes e detalhados.

Que tipo de suporte técnico ou atendimento ao cliente você espera do app ao lidar com problemas na venda?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: Elaine espera que o aplicativo ofereça um suporte técnico eficiente e rápido, especialmente quando está lidando com problemas durante uma negociação importante. Ela valoriza um atendimento ágil que resolva eventuais dificuldades sem complicações.

Vendedor2: O entrevistado espera um suporte técnico rápido e eficaz, que possa solucionar problemas de forma imediata, especialmente durante negociações importantes.

Você acha que a adição de uma funcionalidade de avaliação automática de preço do veículo seria útil? Por quê?

Tipo: Aberta | Qualitativa

Vendedor1: O usuário espera que o aplicativo ofereça um suporte técnico eficiente e rápido, especialmente quando está lidando com problemas durante uma negociação importante. O usuário valoriza um atendimento ágil que resolva eventuais dificuldades sem complicações.

Vendedor2: O entrevistado acha que essa funcionalidade seria útil para definir um preço competitivo e realista, facilitando tanto a venda quanto a negociação.

Audio em anexo: audio_entrevistas.

https://github.com/lorianocarlos/Pesquisa-com-Usuarios/blob/main/audio_comprador1.m4a

https://github.com/lorianocarlos/Pesquisa-com-Usuarios/blob/main/audio_comprador2.m4a

https://github.com/lorianocarlos/Pesquisa-com-Usuarios/blob/main/audio_vendedor1.m4a

https://github.com/lorianocarlos/Pesquisa-com-Usuarios/blob/main/audio_vendedor2.m4a

TCLs assinados em anexo: TCL.

https://github.com/lorianocarlos/Pesquisa-com-Usuarios/blob/main/TERMO DE CONSENTIMENTO_AtilaMaciel.pdf

https://github.com/lorianocarlos/Pesquisa-com-Usuarios/blob/main/TERMO DE CONSENTIMENTO_CaioRabelo.pdf

https://github.com/lorianocarlos/Pesquisa-com-Usuarios/blob/main/TERMO DE CONSENTIMENTO_DaianaCruz.pdf

https://github.com/lorianocarlos/Pesquisa-com-Usuarios/blob/main/TERMO DE CONSENTIMENTO_ElaineMaria.pdf

5. Análise das Entrevistas:

Compilação de Resultados

Identificação dos Principais Objetivos e Necessidades dos Usuários

A análise das entrevistas revelou os seguintes objetivos e necessidades comuns entre os usuários de aplicativos de compra e venda de veículos:

Principais Objetivos:

Obter o melhor valor na transação:

Tanto vendedores quanto compradores buscam maximizar o valor. Vendedores, preferem vender diretamente ao consumidor final para evitar a desvalorização imposta por concessionárias, enquanto compradores querem garantir um bom preço na aquisição.

Segurança nas transações:

A segurança é uma prioridade para todos os usuários, sendo mencionada em relação a negociações diretas e ao uso de plataformas que asseguram a confiabilidade das partes envolvidas.

Rapidez e eficiência na transação:

Muitos entrevistados desejam concluir as vendas ou aquisições rapidamente, buscando estratégias que aumentem a visibilidade dos anúncios e facilitem o fechamento dos negócios.

Controle e simplicidade:

Há uma preferência por plataformas que ofereçam interfaces limpas e intuitivas, além de ferramentas que permitam gerenciar as negociações e acompanhar o desempenho dos anúncios de forma simples.

Principais Necessidades:

Facilidade de uso das plataformas:

Os usuários valorizam a simplicidade na criação e gestão dos anúncios, desde o envio de fotos até o acompanhamento de estatísticas de visualização.

Comunicação eficiente entre compradores e vendedores:

A importância de transições rápidas para outros meios de comunicação, como o WhatsApp, foi mencionada como crucial para facilitar as negociações.

Maior exposição dos anúncios:

A demanda por funcionalidades que melhorem a visibilidade dos anúncios, como opções de marketing e integração com redes sociais, foi comum entre os entrevistados.

Mais personalização nos anúncios:

Vários usuários expressaram o desejo de incluir mais fotos, vídeos e detalhes nos anúncios para atrair mais atenção e fornecer informações completas.

Análise de Semelhanças e Diferenças nas Respostas dos Entrevistados

Semelhanças:

Todos os entrevistados preferem evitar a intermediação de concessionárias para vender ou comprar veículos, buscando maximizar o valor das transações.

A segurança e a simplicidade no processo de compra e venda são aspectos críticos para todos os usuários.

Há um consenso sobre a importância de plataformas intuitivas, rápidas e fáceis de usar, além da necessidade de maior controle sobre os anúncios e os processos de negociação.

Diferenças:

Frequência de uso de aplicativos: Enquanto alguns usuários estão mais habituados a listar veículos regularmente, outros, como Elaine Maria, utilizam o aplicativo esporadicamente, dependendo da necessidade.

Experiência com a personalização de anúncios: Alguns usuários são mais inclinados a utilizar funcionalidades avançadas, como estatísticas de visualização e personalização, enquanto outros preferem manter um foco mais básico.

Expectativa de tempo para a transação: As expectativas de tempo variam entre usuários; alguns buscam vendas rápidas com ajustes de preço, enquanto outros se mostram mais flexíveis em relação ao tempo necessário para concluir a negociação.

Questionário Adicional (Opcional):

Em anexo questionário.

https://github.com/lorianocarlos/Pesquisa-com-Usuarios/blob/main/questionario_compra.docx

https://github.com/lorianocarlos/Pesquisa-com-Usuarios/blob/main/questionario_venda.docx

Comunicação dos Resultados:

Elaboração de Personas:

Criação de personas baseadas nas entrevistas, representando diferentes tipos de usuários (compradores e vendedores).

Persona: Roberto Silva

Idade: 35 anos

Profissão: Engenheiro

Localização: São Paulo, SP

Estado civil: Casado, pai de uma filha

Tecnologia: Usuário frequente de smartphones e aplicativos, confiante no uso de plataformas digitais para transações.

Objetivos:

Obter o melhor preço na venda de seu carro: Roberto deseja maximizar o retorno financeiro na venda de seu veículo, priorizando a venda direta ao consumidor final.

Rapidez na venda: Ele quer concluir a transação rapidamente para poder investir em um novo carro para a família.

Segurança nas transações: Roberto procura uma plataforma que garanta a segurança nas negociações e que verifique a confiabilidade dos compradores.

Necessidades:

Facilidade de uso na plataforma: Roberto valoriza uma interface simples para criar e gerenciar seus anúncios, pois não quer perder tempo em processos complicados.

Comunicação eficiente: Ele deseja que a comunicação com os potenciais compradores seja rápida e direta, preferindo transitar para aplicativos como WhatsApp.

Maior visibilidade do anúncio: Roberto precisa de ferramentas que aumentem a exposição do seu anúncio para alcançar mais compradores.

Características:

Perfil Tecnológico: Roberto é confortável com tecnologia e utiliza aplicativos para gerenciar sua vida cotidiana. Isso se reflete em sua disposição para usar plataformas online para venda de veículos.

Foco em Segurança: A segurança é uma prioridade, evidenciada em sua fala: “Não quero correr riscos. Para mim, é fundamental saber que a plataforma verifica quem está comprando meu carro.”

Urgência na Venda: Ele expressa a necessidade de rapidez na venda, como mencionado: “Preciso vender meu carro logo, pois quero usar o dinheiro para comprar um novo para a minha filha.”

Valorização do Processo: Roberto quer maximizar o valor da venda e evitar concessionárias, conforme disse: “Vender para uma loja só vai me fazer perder dinheiro. Prefiro negociar diretamente.”

Trechos das falas dos entrevistados que embasam as características da persona:

Sobre o preço: “Prefiro vender diretamente ao consumidor final para evitar a desvalorização do veículo imposta por concessionárias.” (Elaine Maria)

Sobre segurança: “Segurança é fundamental para mim. Usar plataformas que verificam compradores é um diferencial importante.” (Daiana Cruz)

Sobre rapidez: “Quero que o processo seja rápido, não posso perder tempo. A venda deve ser concluída em pouco tempo.” (Caio Rabelo)

Sobre facilidade de uso: “A interface precisa ser simples; não tenho paciência para sistemas complicados.” (Atila Maciel)

Sobre comunicação: “Transitar rapidamente para WhatsApp facilita a conversa e a negociação.” (Elaine Maria)

Protopersona: Carlos Mendes

Idade: 35 anos

Profissão: Engenheiro Civil

Localização: São Paulo, SP

Estado Civil: Casado, com um filho de 5 anos

Descrição Geral: Carlos Mendes é um engenheiro civil que trabalha em projetos de infraestrutura. Ele está buscando vender seu carro usado para financiar a compra de um veículo maior, mais adequado às necessidades da sua família. Carlos é um usuário moderado de tecnologia e prefere soluções que lhe ofereçam segurança e agilidade no processo de venda.

Objetivos:

Obter o melhor preço possível para seu veículo usado.

Vender rapidamente para poder investir na compra de um carro novo antes da chegada de um novo membro da família.

Evitar a desvalorização do veículo, preferindo vender diretamente ao consumidor final.

Necessidades:

Plataformas que ofereçam segurança na transação e verificação dos compradores.

Interface simples e intuitiva, que permita criar e gerenciar anúncios com facilidade.

Funcionalidades de comunicação rápida, como a integração com WhatsApp, para facilitar o contato com potenciais compradores.

Comportamento: Carlos utiliza frequentemente redes sociais e aplicativos de mensagens, e está disposto a explorar plataformas de venda online. Ele prioriza o uso de tecnologias que garantam uma experiência de usuário fluida e segura. Carlos não tem paciência para sistemas complicados e tende a abandonar plataformas que não atendem rapidamente às suas necessidades.

Citações Relacionadas:

“Prefiro vender diretamente ao consumidor final para evitar a desvalorização do veículo imposta por concessionárias.” (Inspiração na fala de Elaine Maria)

“Segurança é fundamental para mim. Usar plataformas que verificam compradores é um diferencial importante.” (Inspiração na fala de Daiana Cruz)

“Quero que o processo seja rápido, não posso perder tempo.” (Inspiração na fala de Caio Rabelo)

“A interface precisa ser simples; não tenho paciência para sistemas complicados.” (Inspiração na fala de Atila Maciel)

Principais Objetivos da Persona (Carlos Mendes) que devem ser apoiados pelo sistema:

Vender diretamente ao consumidor final para evitar a desvalorização do veículo.

Objetivo Específico:

O sistema deve permitir que o vendedor anuncie diretamente para potenciais compradores sem intermediários. Isso pode ser apoiado com um fluxo de criação de anúncios fácil e direto. **Prós:**

Maior controle para o usuário sobre a transação.

Evita comissões e desvalorização impostas por intermediários.

Contras:

Pode demorar mais para encontrar um comprador final, especialmente sem a intermediação de concessionárias.

O processo de negociação pode ser mais trabalhoso para o vendedor.

Concluir a venda rapidamente.

Objetivo Específico:

O sistema deve oferecer funcionalidades que melhorem a visibilidade do anúncio (como destaque na página ou campanhas de marketing), além de permitir integração com outras plataformas, como redes sociais.

Prós:

Aumenta a chance de venda rápida ao atingir mais compradores.

Melhora a eficiência no processo de divulgação.

Contras:

Funcionalidades extras de marketing podem aumentar o custo de uso do sistema.

Pode gerar uma expectativa de velocidade que nem sempre é alcançada, levando à frustração do usuário.

Garantir a segurança nas transações.

Objetivo Específico:

O sistema deve verificar a autenticidade dos compradores e oferecer mecanismos de proteção nas transações, como perfis verificados e avaliações de usuários.

Prós:

Proporciona maior confiança para os vendedores.

Reduz a chance de golpes ou fraudes.

Contras:

Processos de verificação podem ser demorados, o que pode frustrar usuários que querem vender rapidamente.

Implementar verificações de segurança robustas pode aumentar o custo ou a complexidade do sistema.

Utilizar uma interface simples e intuitiva.

Objetivo Específico:

O sistema deve priorizar uma interface de fácil navegação, com passos claros para criação, gestão e acompanhamento de anúncios.

Prós:

Reduz o tempo de aprendizado para novos usuários e facilita o uso para todos.

Minimiza a frustração com processos complicados ou demorados.

Contras:

Pode ser difícil balancear simplicidade com funcionalidades avançadas.

Interfaces simples demais podem não oferecer todas as opções necessárias para usuários mais exigentes.

Principais Objetivos da Protopersona (Carlos Mendes) que devem ser apoiados pelo sistema:

Evitar a desvalorização do veículo.

Objetivo Específico:

O sistema deve permitir que o vendedor fixe e gerencie seu preço, com transparência sobre a comissão (se houver) e sem forçar redução de preço.

Prós:

Dá mais controle ao usuário sobre o valor de venda.

Facilita negociações diretas sem intermediações que reduzam o preço.

Contras:

Negociações diretas podem ser demoradas, especialmente em mercados competitivos.

Alguns vendedores podem acabar pedindo um preço muito alto, dificultando a venda.

Integrar comunicação com compradores.

Objetivo Específico:

O sistema deve facilitar a transição para meios de comunicação diretos, como WhatsApp, após o interesse inicial do comprador, possibilitando negociações rápidas.

Prós:

Acelera a comunicação e facilita o fechamento de negócios.

Oferece flexibilidade ao vendedor para lidar diretamente com os compradores.

Contras:

A migração para uma plataforma externa pode tirar o controle do sistema sobre a segurança das transações.

Pode gerar dificuldade no acompanhamento da negociação dentro da plataforma.

Aumentar a visibilidade do anúncio.

Objetivo Específico:

O sistema deve oferecer opções de destaque e integração com redes sociais para aumentar o alcance dos anúncios.

Prós:

Aumenta o número de visualizações e potencialmente acelera a venda.

Melhora a exposição do veículo para uma base de compradores mais ampla.

Contras:

Anúncios patrocinados ou com destaque podem gerar custos adicionais para o vendedor.

Pode sobrecarregar o usuário com notificações ou opções de marketing que não sejam necessárias.

Criação de Cenários de Problema:

Cenário 1: Dificuldade em Gerar Confiança nas Transações

Situação: Ana, uma vendedora que listou seu carro em um aplicativo, começa a receber mensagens de potenciais compradores. No entanto, ela se sente insegura em relação a um dos interessados, que não fornece informações suficientes sobre si mesmo. Ana acaba decidindo não prosseguir com a venda, mesmo que o preço oferecido seja atraente.

Trecho da fala do entrevistado: "Às vezes, fico desconfiada de quem está do outro lado. É importante saber que o comprador é confiável, mas muitos não compartilham informações suficientes."

Cenário 2: Falta de Visibilidade do Anúncio

Situação: Pedro, um vendedor que recentemente listou seu veículo, percebe que seu anúncio não está recebendo visualizações suficientes. Ele tenta ajustar as fotos e o texto do anúncio, mas a interface do aplicativo é confusa e não oferece opções claras para promover seu carro. Após uma semana sem interessados, ele desiste de vender e decide manter o veículo por mais tempo.

Trecho da fala do entrevistado: "Eu gostaria que o meu anúncio tivesse mais visibilidade, mas a plataforma não me ajuda. Sinto que estou perdendo tempo tentando fazer o anúncio funcionar."

Cenário 3: Complexidade na Comunicação com Compradores

Situação: Juliana, uma compradora em busca de um carro usado, encontra um anúncio interessante, mas ao tentar entrar em contato com o vendedor, ela se depara com um sistema de mensagens dentro do aplicativo que é lento e pouco eficiente. Frustrada com a demora nas respostas, ela acaba desistindo de comprar o carro e procura outra opção em uma plataforma mais ágil.

Trecho da fala do entrevistado: "Quando vejo um carro que gosto, quero falar com o vendedor rapidamente. Mas a comunicação no app é tão lenta que eu perco o interesse."

Cenário 4: Personalização Insuficiente dos Anúncios

Situação: Carlos, um vendedor que deseja destacar seu carro em relação aos concorrentes, tenta incluir mais fotos e um vídeo no seu anúncio. No entanto, a plataforma não permite a inclusão de vídeos, e ele se sente limitado a um número reduzido de imagens. Sem um diferencial visual, seu carro acaba sendo ignorado por potenciais compradores.

Trecho da fala do entrevistado: "Eu gostaria de adicionar um vídeo do carro, mas não consigo. Apenas algumas fotos não são suficientes para mostrar o que o carro tem de bom."

Referência:

Fenabreve. "Relatório Anual de Vendas e Mercado 2023." Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores

WebMotors. "O Mercado de Veículos no Brasil e Tendências de Compra." WebMotors.

InfoMoney. "O Perfil do Comprador de Veículos no Brasil." InfoMoney

<https://www.infomoney.com.br/negocios/carros-usados-e-seminovos-veja-como-e-por-que-as-startups-querem-dominar-esse-mercado/>
<https://www.webmotors.com.br/>