**Vendedor1**

Então, você trabalha com a Elaine Maria, trabalha aqui na PUC. E qual é a sua formação, Elaine? Eu sou advogada, formada pelo UFRJ, tenho especialização em processo civil, tenho mestrado em ciências sociais pela PUC-Rio e teologia pela PUC-Rio. Você já teve alguma experiência em compra, em venda de veículos? Sim, eu já vendi e comprei muitos veículos durante a minha vida.

Eu tenho carro desde os 18 anos e eu tenho hoje 43. Como você costuma vender o seu veículo usado? Eu sempre vendi direto para a pessoa, nunca fiz via concessionária ou loja. Então, eu já vendi para amigo de amigo e já usei o site WebMotors.

Muito. E já usou outras plataformas, outras ferramentas para vender veículos? Que eu não lembro, não. Ah, não, sim, já usei o OLX.

Uma vez, só que eu não tive uma boa experiência. Tá. Você pode descrever a experiência mais recente que você teve na venda? Sim.

O último carro que eu vendi foi um Gol vermelho. Foi ele. E aí eu anunciei no OLX e no WebMotors.

O problema da OLX é que vem muita gente de concessionária querendo vender o carro. Com que frequência você costuma trocar de veículo? Mais ou menos... É quando ele começa a dar problema. De oito em oito, seis em seis anos.

Mas você pode falar a última vez que você trocou de carro? A última vez que eu troquei de carro... E eu sempre compro carro zero, nunca comprei carro usado. O último carro que eu comprei foi em 2021, no meio da pandemia. Minto, eu já comprei um carro usado, sim, na Localiza.

Mas aí tinha assessoria da Localiza. Mas no caso seria a última venda que você... Foi em 2021 esse carro que eu vendi anunciando pela OLX e pelo WebMotors. E quais os critérios que você considera mais importantes para vender o seu veículo? Segurança.

Agilidade na comunicação. E isso, simplicidade. Simplicidade dos requisitos.

Você prefere vender o seu veículo diretamente ou ao meio de uma concessionária? Diretamente. Nunca usei concessionária. Por quê? Porque eu acho que perde dinheiro.

Com a concessionária, você vai pagar a concessionária para fazer uma coisa que você mesmo não pode fazer. Não tem lógica. Quando você coloca o seu veículo na venda, qual a sua expectativa de tempo para a venda ser concluída? Quinze dias.

E a última vez... Sempre. Sempre vende rápido. Eu sempre faço uma pesquisa de preço para poder colocar um preço justo tanto para mim quanto para o comprador.

E sempre foi rapidamente que eu consegui vender. Com que frequência você utiliza o aplicativo para instalar o veículo? Só quando você quer vender o seu veículo? Não, porque eu já vendi veículos de outras pessoas, como o meu pai e da minha mãe. Então, quando eu vendi o veículo deles, eu fiz o processo de venda também sempre usando essas plataformas.

Quais são as suas funções principais utilizadas nessas plataformas, seja o site, o aplicativo? Função seria cadastrar o veículo, colocar todas as características, geralmente eu coloco tudo, até se tiver alguma coisa ruim no carro, eu coloco detalhado, para não ter surpresa do comprador. Não quero enganar ninguém, quero fazer a coisa justa. Mas antes você não faz uma busca de preço? Faço, eu olho a tabela FIP, olho também as plataformas, a WebMotors, o Globo, que de vez em quando eu também olho, porque é bem legal o aplicativo, a funcionalidade.

A OLX, eu faço uma pesquisa de preço. Depois que eu tenho essa pesquisa, eu faço o meu anúncio. O aplicativo facilita para você a venda, para ser mais eficiente? Claro, facilita bastante.

O que te motivou a utilizar essas plataformas, site ou aplicativo? A visibilidade. Não precisar fazer anúncio em vários lugares, colocar anúncio em um lugar, e como esse lugar tem um público grande, eu já consigo vender rapidamente. Conta para mim como é que foi a experiência inicial ao configurar o anúncio? Configurar o quê? Configurar o anúncio.

Ah, já tem muito tempo. Então, não vou lembrar exatamente como foi. Mas eu acredito que se tivesse alguma dificuldade, eu não usaria sempre.

Então, com certeza foi simples. Você usa, no caso, o aplicativo para monitorar estatísticas sobre a visualização, engajamento, alguns anúncios? Sim. Todo dia eu entro para fazer uma atualização, porque ele sobe.

E isso serve também para anúncios de imóveis. No WhatsApp imóvel também. Você entra, mexe uma vírgula que seja, aí o anúncio vai para cima.

Eu sempre vejo se ele está sendo visualizado, eu sempre fico atenta a essa métrica. E o público-alvo, qualidade, dados demográficos? Não, isso não. Nem sabia que tinha tanta funcionalidade.

Eu só olho a visualização mesmo. Qual é o desafio que você enfrenta ao usar o aplicativo? Acho que nenhum. Sempre achei aplicativos bem fáceis, sempre fluidos.

Tanto de carro quanto de imóveis. A única coisa que eu acho chato é quando vem muito de concessionários querendo comprar o carro e não a pessoa final. Tem que fazer esse filtro.

Mas na funcionalidade do aplicativo, nenhuma dificuldade. Então até publicar óculos é pessoa física, não é? Sim, pessoa física. Eu gosto de vender direto, não vender para concessionário.

E também eu lembrei agora, eu tive uma grande dificuldade, um grande problema. Uma vez, quiseram me aplicar uma fraude. Vale a pena falar isso? Eu fiz um anúncio na OLX, aí coloquei o meu telefone.

Me ligaram falando que era da OLX e que meu anúncio estava com baixa visualização. E como eu tinha pago o anúncio para ficar mais atento, mais visível, eles falaram assim a gente vai mandar um código para você para o WhatsApp para confirmar que você é você mesma, para a gente poder melhorar o seu anúncio e dar mais visibilidade, porque está com pouca visibilidade. Na hora, eu achei estranho, quase que eu dei o código.

Mas na hora eu falei, não, o código do WhatsApp é golpe. Aí desliguei e realmente depois eu fui procurar na internet que era um golpe constante, que esses golpistas olham os anúncios e dão golpe para os vendedores desse anúncio. Então, você acha que a plataforma teria que se envolver mais com a segurança e responsabilidade? Sim, sim.

Eu acho que o principal de um aplicativo que faz a intermediação entre o vendedor e o comprador, o principal objetivo tem que ser a segurança, de ambas as partes. Talvez um algoritmo que reconheça esse tipo de rotina que é meio estranho. Você considerou dar de plataforma por essa dificuldade? Sim, tanto que da última vez eu não usei mais a OLX, por conta dessa fraude que eu passei.

E eu usava a OLX também para imóveis, além de carros. Eu também parei de usar para imóveis, agora eu só uso o WhatsApp e móveis, por conta dessa tentativa de golpe. Eu achei que a OLX, o público da OLX é muito diverso.

Então, vem muita gente de concessionária, no caso de imóveis, de imobiliária, e muito golpista. Então, parei de usar a plataforma OLX por uma questão de segurança. Hoje você usa a Zap, mas a Zap não vende tempo.

A Zap para imóvel, a Zap imóvel, que eu gosto muito do aplicativo da Zap imóvel. Eu pago sempre para ser aquele anúncio especial. Geralmente é 300 e poucos reais, eu acho que vale a pena, por um mês.

E para o carro, webmóveis, eu acho que tem mais um que eu usava, não estou lembrando agora. Então, você está me dizendo que você tem uma plataforma de imóvel que te dá uma segurança, te dá uma garantia, e você gostaria que a OLX aplicasse as mesmas medidas, ou fosse semelhante? Eu não uso mais a OLX, nem cogito mais, porque eu senti muita fragilidade na segurança. Muita exposição, e o público que olha é um público que não é legal.

Você já teve que relistar o seu veículo, porque ele não vendeu no prazo esperado? Não. Quando você lidar com as negociações complexas e demoradas pelo aplicativo? Geralmente, só o primeiro contato é pelo aplicativo, depois eu passo para o WhatsApp, marco um encontro presencial, se a pessoa quiser, eu já faço a conta. Eu não faço a negociação pelo aplicativo.

Mas você não acha meio arriscado marcar o encontro? Mas precisa, o pessoal precisa olhar o carro. Você se sente completamente segura? Claro que não. Geralmente, eu peço para alguma pessoa estar comigo e marco num lugar bem público.

Eu também prefiro vender para mulheres. Já encontrou dificuldades relacionadas ao pagamento ou entrega do veículo? Nunca tive nenhuma dificuldade. Sobre as funcionalidades que você gostaria que tivesse nessas plataformas de venda de veículo, existe alguma funcionalidade que você gostaria de adicionar no aplicativo para melhorar a sua experiência de venda? Sim, que eu só pudesse vender para mulheres.

Eu gostaria que tivesse essa divisão por gênero, que eu não vendesse para homens, que eu vendesse o meu carro só para mulheres. Interessante. Como você acha que o aplicativo poderia melhorar a exposição em seu veículo ou facilitar a venda? Tendo propaganda do aplicativo.

Uma questão que eu acho muito importante para um aplicativo de intermediação é ele ser muito exposto. Então, eu acho que um aplicativo, além de ter como foco a segurança, tem também como foco uma publicidade, para as pessoas conhecerem o aplicativo e procurarem o aplicativo para fazer essa interface. Esse meio campo.

Você gostaria de mais opções de personalização nos anúncios, tipo vídeo, nas fotos? Não, acho que todos os aplicativos dão muitas opções, eu nem uso todas. Geralmente dá um monte de coisa, eu uso só o básico. Mas você acha que polui? Acho que polui.

Quando coloca muitos detalhes, eu acho que polui. Eu acho que tem que ser uma coisa simples e direta. Que tipo de suporte técnico, atendimento, ao cliente que você espera do aplicativo ao lidar com um problema na venda? Espero que ele me dê segurança.

Primeiro, não ser chatbot. Ter um contato direto com o aplicativo humano. Isso que, por exemplo, a Uber não tem.

Um contato humano. Eu me sinto muito frágil em usar um aplicativo que não tem contato humano. Então, espero que me dê um acesso, caso tenha algum problema humano.

Você acha que a adição de uma funcionalidade de avaliação automática de preço do veículo seria útil? Com certeza. Com certeza, seria muito útil. Por quê? Porque evitaria essa busca anterior.

Seria útil tanto para mim, como vendedora, como comprador. Que saberia que é um preço médio, que tem um algoritmo que está fazendo aquela funcionalidade. Ele te dá uma sugestão de preço.

Exato. E você aceita. Ou não.

Mas já dando uma sugestão, seria uma ótima ideia. Porque evitaria aquele trabalho anterior de ter que buscar por quanto eu posso vender o meu veículo. No caso das experiências que você já teve, ele te sugeriu no preço? Eu não lembro.

Eu não lembro, mas não lembro. Muito obrigado pela sua entrevista. Espero que tenha sido útil.