**comprador1**

Bom dia, nós estamos aqui com a Dayana, formada em Design e Desenho Industrial, isso não é, Dayana? Isso mesmo. Ela vai relatar a experiência dela com compra de veículo, usando algum tipo de plataforma ou site, que seja manualmente, indo à concessionária, ela vai contar um pouco da experiência dela. Então vamos lá, as primeiras perguntas, como que você costuma buscar veículos novos e semi-novos? Eu antes faço uma busca por um modelo determinado, no momento eu tenho um Citroën, e é uma marca que eu gosto, não me gera nenhum problema, e aí eu escolhi esse modelo de primeiro momento na agência virtual, na verdade, e aí depois eu fui para uma agência física e analisei os valores do carro sendo zero e o carro usado, achei que compensa mais comprar um carro usado, por conta da desvalorização que ele tem no primeiro momento, analisei dentro da agência, porém eu comprei de pessoa física para pessoa física, uma venda externa, não foi de dentro da agência, eu achei que dentro da agência o carro perde um pouco do valor dele, quando você vende e quando você vai comprar ele está super valorizado, então eu resolvi fazer uma busca direto com pessoas.

E você acha que você também pode estar cooperando com a questão da sustentabilidade, em vez de optar por comprar um carro novo ou comprar um semi-usado? Com certeza, o carro semi-novo tem diversos aspectos, primeiro a economia, em média a desvalorização é de 30% de quando um carro sai de uma agência, um carro zero, então você acaba sendo sustentável financeiramente, é mais econômico e também a cooperação com o planeta, você não está ali gerando um novo produto, não está consumindo mais energia, gás carbônico e tudo mais que envolve a sustentabilidade, e sim você já está adquirindo algo que já está no mercado, já está aí para ser reutilizado. Quais são os principais fatores que você considera ao escolher um veículo? preo. E com que frequência você costuma trocar de veículo? De quatro em quatro anos é a média, porque eu rodo pouco, meu itinerário é curto, do trabalho, pequenas viagens, então a quilometragem do meu carro é baixa normalmente, então eu prefiro trocar nesse período de quatro em quatro anos para que ele não venha a ter nenhuma avaria, você está passando um produto bom para que seja reutilizado por outras pessoas e também você evita futuros gastos alto com a manutenção.

Beleza, você prefere comprar na concessionária ou de vendedores particulares? E se tem a sua preferência, explica por que. Bom, eu prefiro o vendedor particular, e de preferência conhecidos, às vezes a gente vive em um entorno com tantas pessoas que também têm carros, vivem trocando, então eu tento pegar de pessoas próximas, senão, se eu não consigo, eu busco em plataformas tipo OLX, Webmotors, que são plataformas que vendem, tanto pessoa física como jurídica. E como eu disse anteriormente, as agências precisam ter o lucro delas, então tem aí uma diferença de valor também, financeiro.

Você pode explicar uma experiência recente na compra e venda de veículos, seja em site, aplicativo ou plataforma, ou em loja física? O meu último veículo eu não utilizei plataforma para compra, eu utilizei a plataforma para pesquisa, eu já sabia mais ou menos o que eu queria, e aí eu adquiri através de uma pessoa física, que eu vi um anúncio no próprio carro, dizendo que estava disponível para venda, pouca quilometragem, carro novo, e aí combinei com a pessoa, fiz a análise e me atendeu super bem. E aí fiz a compra direto, pessoa física. Mas para a compra me ajudaram para pesquisa.

Você costuma priorizar veículos novos ou semi-novos? Semi-novos. Quanto tempo você leva, em média, entre iniciar uma busca e concluir uma compra de veículo? No caso, seria a busca, né? Quanto tempo você leva para fazer uma busca, quanto tempo você passa lá na plataforma ou no aplicativo pesquisando? Eu acho que a primeira coisa é definir a marca do carro. Quando você define, acaba que o seu tempo é menor, porque você vai buscar muito dentro daquilo ali, de eu quero um carro 1.6, da marca X, e eu acredito que a busca inicial pode ser de 30 a 40 minutos, só que até fechar esse processo, você acaba repetindo os dias de busca, porque o valor do produto é alto, então tem as inseguranças, os detalhes maiores, problemas, a facilidade da internet de procurar.

Inclusive, problemas que aquele modelo vem apresentando, que outros usuários compartilharam. Então, acaba sendo uma busca mais longa, mas que eu acredito que em três, quatro dias eu consiga concluir. Você já comprou um veículo sem vê-lo fisicamente antes? Não, não.

Dificilmente eu faria isso por conta de estar falando de um produto que tem um valor alto. Qual a sua maior preocupação em comprar online ou em plataformas ou aplicativo? Bom, eu vejo muitos golpes, né? A gente tem muito golpe de veículos, agências que são piratas, então eu tenho medo de comprar um veículo online, que não seja numa agência original, que for um veículo zero, e numa agência online pode ser mais seguro. Fora isso, eu não vejo segurança, então eu tenho medo de estar sendo passada para trás através de um golpe, então eu compro fisicamente, prefiro assim.

Com que frequência você entra nessas plataformas de compra e venda de veículos? Atualmente eu não entro muito, mas sempre que se aproxima a minha vontade de trocar o veículo, eu meio que baixo esses aplicativos e estou sempre consultando, meio que diariamente. Você chegou a falar de Webnoto, LX, como que você descobriu essas plataformas? Foi publicidade, recomendação, redes sociais? Foi através do Google mesmo, porque existem outras plataformas que fazem o mesmo serviço, mas na minha opinião essa é a que parece ser a mais famosa, a mais de confiança, então eu escolhi, optei, utilizar essas duas plataformas. Essas plataformas que você utilizou facilitaram a comparação entre veículos? Facilitou sim.

A WebMotors tem uma plataforma bem específica para esse tipo de produto, porque ela só vende carros, motos, transportes, caminhões, então o filtro dela de comparação também é bem melhor do que o da LX, porque a LX na verdade vende de tudo, diversos produtos. O que mais influenciou na sua decisão ao visualizar um veículo nessas plataformas? Falando de um carro de reúso, eu vejo bem as características do produto, faço uma busca para comparar a quilometragem utilizada no carro, se tem alguma varia, e, como já havia dito antes, comparo também, através do Google, se aquele modelo apresentou algum problema com relação ao suporte do produto. Você já tentou ver financiamento dentro dessas plataformas? Já vi, mas não simulei nenhum.

Já vi que existe a possibilidade, mas não fiz a simulação. A quantidade de informações fornecida pelos anúncios nas plataformas é o suficiente para tomar uma decisão? Nunca é suficiente, porque através daquelas informações iniciais, a gente já troca um contato, eu prefiro trocar contato direto com o vendedor, e através dali ele me compartilha vídeos, fotos, me conta um pouco da trajetória do carro. Normalmente nessas plataformas as pessoas não colocam tudo isso.

Vamos lá para o quarto bloco, dificuldades encontradas nas plataformas. Quais desafios você encontrou ao usar essas plataformas e aplicativos? Olha, de primeiro é o 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.

Então, como era meu interesse sobre aquela plataforma, eu tive que compartilhar esses dados, então acaba poluindo um pouco o meu e-mail, o meu telefone com uma quantidade de mensagens. E aí é o risco dessas informações vazarem, e você também receber coisas piratas. Entendi.

Teve dificuldade de se comunicar com o vendedor através da plataforma? Da OLX eu senti que a resposta foi mais lenta, mas já na web não, foi um chat bem funcional. Já pensou em desistir de usar a plataforma por conta de dificuldades? Se sim, qual foi a motivação? Não, as duas me atenderam nas minhas buscas, e hoje eu não tenho, porque no momento eu não estou vendendo, nem querendo comprar. Mas sempre que eu penso em comprar alguma coisa, falando da OLX, eu baixo novamente.

E aí a web, próxima a minha mudança de carro, eu pretendo baixar novamente. Já teve problema para agendar uma visita, um test-drive? Não, não tive. O suporte ao cliente nas plataformas é eficaz em resolver os problemas? A gente nunca tem contato direto com o suporte.

Eu nunca tive contato com o suporte, não precisei. Mas, na verdade, eu nem sei como faz para acessar esse suporte. Porque aquela venda já vai direto para o... Como você conversa tanto com o vendedor, e aí a sua conversa acaba sendo direta com o vendedor, e o aplicativo fica, sabe, despercebido ali, por trás.

Existe alguma funcionalidade que você gostaria de ver nesses aplicativos de compra e venda? 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. Você gostaria de mais filtros ou opções de personalização nas buscas? Eu acho que o filtro poderia também abranger as cores. Não sei se hoje em dia já houve alguma atualização, mas o filtro é muito genérico.

Você coloca o modelo, a marca e o modelo. Eu gostaria de ver o ano, filtrar por cor, eu acho que seria interessante. Você acha que a experiência nessas plataformas poderia ser melhorada de alguma forma? Então, eu acho que poderia ser melhorada dessa forma que eu te falei, aplicando um 3D, porque é algo bem realístico, e a definição de cores e modelo, e ano.

Você gostaria de ver avaliações ou comentários de outros compradores sobre o veículo? Gostaria sim, eu acho muito válido. Que tipo de segurança ou garantia você esperaria ao comprar um veículo? Segurança de total, que envolve muito valor, é um valor alto. Desculpa, me fala novamente a pergunta que eu não entendi.

Que tipo de segurança ou garantia você esperaria ao comprar um veículo? Então, eu acho que é total, eu preciso de garantia, por conta de envolver um valor alto. Então, eu acho que uma segurança poderia ter um tempo de feedback, de eu usar o produto durante seis meses e perguntar, e aí, está realmente como você pensava? Foi isso que você comprou? Porque você compra um carro e não sabe se ele é totalmente inteiro, qual foi o histórico de vida daquele carro. Então, sei lá, algum vínculo, pelo menos por um semestre, é bem bacana.

Você já ouviu falar sobre o DreX, que está para ser lançado em 2025? Não. É uma venda vinculada a um produto. É tipo como se fosse um Pix, mas aquele Pix está vinculado a um imóvel ou um carro.

Quer dizer que o dinheiro só sairá da sua conta quando aquela propriedade passar pelo seu nome. Nossa, sensacional, muito bacana. Entendeu? Porque hoje você faz o Pix, 80 mil reais você comprou o terreno, mas no Pix não diz que está vinculado a um terreno X que você comprou aquele terreno.

No caso, o DreX vai fazer como se você estivesse comprando um título, uma propriedade. Isso é muito bacana. Vamos lá, segurança.

As funções de notificações, mudanças de preço e novas ofertas atendem a sua expectativa? Atende, sim. Beleza. Então encerramos a nossa entrevista.

Te agradeço, muito obrigado. Tomara que eu tenha te atendido. Até a próxima.

Tchau, tchau. Tchau.