

PUC-Rio

Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário
e Interação Humano-Computador

MVP 2

Sprint:
Avaliação
com Usuários

Marcello Moura Barbosa

1. Preparação para as entrevistas

1.1. Introdução

Tema: Plataforma de aluguel de equipamentos peer-to-peer (P2P). A plataforma conecta usuários que querem alugar equipamentos a usuários que possuem esses equipamentos e desejam alugá-los.

Área: Economia circular, economia compartilhada.

Nos últimos anos, as plataformas de economia compartilhada transformaram a forma como as pessoas consomem bens e serviços. Cada vez mais, usuários preferem pagar pelo uso temporário de um recurso, em vez de adquirir um bem que usariam esporadicamente.

Apesar do sucesso de soluções como **Uber** e **Airbnb**, **o segmento de aluguel de equipamentos** (câmeras, lentes, ferramentas, instrumentos musicais, equipamentos de limpeza, etc.) **ainda é pouco explorado no Brasil**. Os processos atuais são, em sua maioria, **informais** e **pouco confiáveis**, baseados em redes sociais, boca a boca e sites de classificados, o que gera insegurança e baixa escalabilidade.

Este projeto tem como objetivo investigar as necessidades e expectativas de usuários interessados em realizar aluguéis de equipamentos de forma prática, segura e mediada por um aplicativo especializado. Para isso, é essencial compreender os **dois principais papéis envolvidos no uso da plataforma**:

- **Usuários da demanda (quem quer alugar):** Pessoas que buscam equipamentos para uso pontual – como para eventos, obras, reformas, viagens ou trabalhos específicos. Suas principais atividades envolvem pesquisar por ofertas confiáveis, comparar preços e condições, entender se o equipamento atende à sua necessidade e coordenar a retirada ou entrega. Suas dores envolvem falta de confiança nos anúncios, dificuldade de contato com o locador, escassez de informações técnicas e obstáculos logísticos.
- **Usuários da oferta (quem tem para alugar):** Pessoas físicas ou pequenos empreendedores que possuem equipamentos ociosos e desejam gerar renda com esses itens. Suas atividades incluem cadastrar os produtos, definir preço, cuidar da disponibilidade, garantir a integridade dos itens, se comunicar com interessados e administrar a logística de entrega e devolução. Suas preocupações giram em torno da segurança do equipamento, da confiabilidade do locatário, da comunicação eficiente e da proteção contra prejuízos ou mau uso.

Com base nessa investigação, o projeto buscará entender como um sistema pode apoiar esses dois perfis de usuários e promover uma experiência de aluguel mais fluida, segura e confiável para ambos os lados.

1.2 Motivação e objetivo

O objetivo da pesquisa é compreender as motivações, comportamentos e dores dos usuários que desejam alugar equipamentos para uso pontual. A partir desses dados, pretende-se gerar insumos para o desenvolvimento de um aplicativo mobile que facilite o aluguel peer-to-peer de equipamentos.

O trabalho busca responder:

- O que motiva os usuários a buscar o aluguel em vez da compra?
- Quais barreiras dificultam esse processo hoje?
- Que garantias e recursos são considerados essenciais para uma boa experiência de aluguel?

1.3 Tema e contexto

O domínio de aplicação deste trabalho é a **economia compartilhada**, com foco específico no **aluguel peer-to-peer de equipamentos**. Essa modalidade de serviço permite que pessoas físicas ou pequenas empresas compartilhem o uso de bens como câmeras, ferramentas, equipamentos utilitários, instrumentos musicais, entre outros, alugando-os de forma pontual para outros usuários.

1.3.1. Sistemas existentes

Atualmente, não há uma plataforma amplamente consolidada para esse tipo de serviço. Os usuários recorrem a **soluções genéricas** como:

- **OLX e Facebook Marketplace** – usados para compra e venda, mas também por pessoas que divulgam equipamentos para aluguel informalmente
- **Grupos de redes sociais** – espaços comuns para aluguel direto entre pessoas, sem qualquer mediação ou garantia

Esses sistemas existentes não foram projetados com foco na experiência de aluguel de equipamentos. Por isso, apresentam **limitações importantes**, como:

- Falta de **padronização** nas informações (preço, tipo, estado do item)
- Ausência de **garantias ou contrato entre as partes**
- **Riscos de danos ou sumiço** do item alugado
- Nenhum tipo de **mediação de pagamento, logística ou avaliações de usuários**

1.3.2. Ideias que podem ser aproveitadas:

- Interface simples como nos apps de delivery (ex: Ifood)

- Avaliações e reputação dos usuários, como em plataformas de hospedagem e transporte
- Sistema de pagamento seguro com taxas automáticas
- Entrega via logística terceirizada (motoboys, correios ou retirada em pontos de apoio)

1.3.3. Oportunidades e lacunas identificadas:

- Criar um ambiente confiável e estruturado para o aluguel direto entre pessoas
- Oferecer **suporte à negociação, contratos e seguro**
- Automatizar **controle de prazo, devolução e histórico de uso**
- Incluir **filtros por localização, tipo de item, preço e disponibilidade**

1.4. Roteiro de Pesquisa

1.4.1 Introdução e apresentação

O entrevistador precisa deixar claro o objetivo da pesquisa e como os dados do usuário serão tratados. Como fazer a primeira abordagem:

“Oi, tudo bem? Obrigado por topa conversar comigo. Sou o Marcello Moura, essa entrevista faz parte de uma pesquisa que estou coordenando para um projeto sobre aluguel de equipamentos. Quero entender melhor como as pessoas lidam com isso hoje e o que esperam de um serviço desse tipo.”

“Vou gravar o áudio só pra revisar. Seus dados não serão divulgados e você pode parar a qualquer momento. Tudo bem pra você?”

Após entendimento do usuário e preenchimento/assinatura do TCLE, a entrevista começa:

1.4.2. Para usuário tipo 1 - desejam alugar equipamentos (demanda)

1. Em que situações você gostaria ou já precisou alugar um equipamento?

Abordagem: “Você já alugou algum equipamento alguma vez? Ou já pensou em alugar alguma coisa em vez de comprar?”

2. Quando você quer alugar algo, como você costuma procurar? Já usou sites ou redes sociais?

Abordagem: “Se você fosse alugar algo hoje, como você procuraria? Você já chegou a procurar antes?”

3. Que dificuldades você costuma encontrar ao tentar alugar? Já teve alguma frustração nesse processo?

Abordagem: “E nesse processo, o que você acha mais difícil? Já teve alguma frustração ou acabou desistindo por causa de algo?”

- 4. O que te faz confiar em alguém para alugar um equipamento? Que sinais você costuma observar?**

Abordagem: "Quando você pensa em alugar de alguém, o que te daria confiança? Que tipo de informação você gostaria de ver antes de fechar?"

- 5. Como seria o processo ideal de entrega e devolução do equipamento pra você?**

Abordagem: "Como você acha que deveria funcionar a parte de pegar e devolver o equipamento? Você preferiria buscar, receber em casa, combinar um ponto?"

- 6. Você pagaria a mais por seguro ou entrega em domicílio? O que faria valer esse custo extra?**

Abordagem: "Você acha que valeria pagar um pouco mais pra ter seguro? Ou pra receber o item em casa, por exemplo?"

- 7. Se existisse um aplicativo feito só pra isso, o que ele teria que ter pra você confiar e usar de verdade?**

Abordagem: "Se existisse um aplicativo só para isso, o que ele teria que ter para você confiar e utilizar sem medo?"

- 8. Você já teve alguma experiência boa ou ruim com aluguel de equipamentos? Pode contar?**

Abordagem: "Você lembra de alguma experiência marcante, seja positiva ou negativa, com aluguel de qualquer tipo? Pode me contar?"

1.4.3. Para usuário tipo 2 - possui o equipamento para alugar (oferta)

- 1. Você já alugou ou pensou em alugar algum equipamento que possui? Que tipo?**

Abordagem: "Você já alugou alguma coisa que você tem? Ou já pensou em alugar, tipo câmera, instrumento, ferramentas...? Que tipo de equipamento seria?"

- 2. Em que situações você se interessaria em oferecer esse equipamento para aluguel?**

Abordagem: "Tem alguma situação em que você pensaria: 'agora seria bom alugar esse equipamento'? Exemplo: quando está parado, quando precisa de uma renda extra, ou outra coisa?"

- 3. Como você divulga ou divulgaria esse item para possíveis locatários?**

Abordagem: "Se você fosse alugar esse equipamento hoje, como você faria? Postaria onde? Como chamaria atenção das pessoas?"

- 4. Quais preocupações você teria ao entregar seu equipamento para outra pessoa usar?**

Abordagem: "Você teria alguma preocupação em deixar outra pessoa usar seu equipamento? O que te deixaria com o pé atrás?"

- 5. Que tipo de controle ou garantia você esperaria da plataforma?**

Abordagem: "Se fosse usar um aplicativo pra alugar seu equipamento, que tipo de proteção ou controle você gostaria de ter? O que te faria sentir mais seguro?"

6. Você pagaria a mais por recursos como seguro ou entrega em casa?

Abordagem: "Você prefere entregar pessoalmente, que a pessoa venha buscar? Ou acha melhor a plataforma cuidar disso, com entrega?"

7. Você se sentiria mais seguro com seguro, contratos, avaliações ou outros recursos?

Abordagem: "Se você pudesse escolher, o que te daria mais tranquilidade na hora de alugar? Ter seguro? Ter um contrato? Saber que a pessoa tem boas avaliações? Pagamento por dentro do app?"

8. Que funcionalidades um app deveria ter para facilitar sua vida como locador?

Abordagem: "Se existisse um app só pra isso, o que ele precisava ter pra facilitar sua vida? O que ia te ajudar de verdade?"

9. Você já teve alguma experiência boa ou ruim ao alugar seu equipamento? Pode compartilhar?

Abordagem: "Você se lembra de alguma experiência marcante? Se foi algo ruim, como poderia ter sido evitado ou solucionado?"

1.5. Limitações

Esta pesquisa qualitativa será realizada com um número reduzido de participantes, apenas quatro entrevistas no total, não contando a entrevista piloto. Essa amostra limitada tem como objetivo fornecer uma compreensão inicial e aprofundada do contexto de uso, mas não permite generalizações estatísticas.

1.6. Metodologia

A abordagem adotada nesta pesquisa é qualitativa, com foco na escuta atenta às percepções, motivações, dificuldades e expectativas dos usuários.

Entrevista semiestruturada, conduzida com base em um roteiro de perguntas abertas. Esse tipo de entrevista permite ao participante compartilhar suas experiências de forma livre, enquanto garante que os tópicos essenciais da pesquisa sejam abordados.

A amostra será composta por quatro participantes: três que desejam alugar equipamentos e um que possui equipamentos para alugar. A diversidade de papéis (demanda e oferta) permitirá identificar diferentes perspectivas sobre o mesmo processo.

1.7. Procedimento de análise

As entrevistas serão gravadas (com o consentimento dos participantes), transcritas e analisadas por meio de codificação manual. A codificação buscará identificar temas emergentes, padrões de comportamento, frustrações recorrentes e desejos expressos.

Com base nos achados da análise, serão elaboradas personas representativas e cenários de problema que reflitam as jornadas e contextos reais observados. Esses artefatos servirão como insumo para o desenvolvimento de soluções centradas no usuário.

1.8. Cuidados com confiabilidade

Para garantir a confiabilidade da pesquisa, serão realizadas duas entrevistas-piloto com dois participantes de perfil próximo ao público-alvo. Essa etapa permitirá ajustes no roteiro de entrevista, visando maior clareza e efetividade na coleta de dados.

Além disso, os dados serão analisados de acordo com o perfil do entrevistado, entendendo onde ele se encaixa evitando generalizações. Os trechos utilizados na construção de personas e cenários serão selecionados com base na repetição e relevância para os objetivos da pesquisa.

1.9. Considerações éticas

Todos os participantes da pesquisa serão convidados a assinar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), informando os objetivos do estudo, a voluntariedade da participação e a garantia de anonimato.

Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos. Os nomes dos participantes serão substituídos por pseudônimos e nenhum dado sensível será divulgado. O material gravado será armazenado em local seguro.

1.10. Entrevistas-piloto

Duas entrevistas piloto foram conduzidas com representantes dos dois principais perfis de usuários da plataforma: um da **demanda** (quem quer alugar) e outro da **oferta** (quem tem para alugar). O objetivo foi validar o roteiro de perguntas e extrair percepções iniciais sobre necessidades, expectativas e preocupações desses públicos.

1.10.1. Entrevista-piloto 1: Usuário tipo 1 - Demanda

Cássio (nome fictício), 26 anos.

Perfil: Já alugou equipamentos para eventos e para um espaço que administra

Cássio relatou que costuma alugar equipamentos em situações pontuais, quando não vale a pena comprar algo caro que será pouco utilizado. Usa principalmente o Marketplace do Facebook, mas enfrenta dificuldades com anúncios desatualizados e falta de resposta. Valoriza perfis confiáveis, boas avaliações e logística facilitada – como entrega em domicílio. Está disposto a pagar por seguros e vê potencial em um app com sistema de disponibilidade, comentários e reputação.

1.10.2. Entrevista-piloto 2: Usuário tipo 2 - Oferta:

Alejandro (nome fictício), 30 anos

Perfil: Possui uma extratora e tem interesse em começar a alugá-la

Alejandro considera alugar seu equipamento quando estiver parado, como uma forma de gerar renda extra. Sua maior preocupação é com danos e ausência de garantias em plataformas informais. Valoriza avaliações, contratos digitais e seguro. Pretende

disponibilizar o item em dias úteis, com diárias de 24h. Prefere comunicação estruturada dentro do app, e espera suporte da plataforma em caso de problemas ou devoluções com defeito.

1.11. Revisão do roteiro da entrevista piloto

1.11.1 Usuário tipo 1, da demanda

Após a entrevista piloto com um participante que já utilizou serviços de aluguel de equipamentos, foi possível avaliar a efetividade do roteiro inicial. **De forma geral, as perguntas funcionaram bem e geraram boas respostas, mas alguns ajustes se mostraram necessários.**

Houve sobreposição de temas entre certas perguntas e também surgiram assuntos importantes de forma espontânea, como pagamento direto e atrasos na retirada, que não estavam previstos. Diante disso, **o roteiro foi reformulado, mantendo as 8 perguntas principais e adicionando mais 3**, com melhorias na clareza, na ordem e no foco de cada questão, a fim de obter respostas mais completas nas próximas entrevistas:

1. Em que situações você já alugou ou gostaria de alugar um equipamento?

Objetivo: Identificar contextos reais de uso (eventos, trabalho, viagens, reformas etc.)

2. Quando você quer alugar algo, como você costuma procurar? Já usou sites ou redes sociais?

Objetivo: Explorar os canais e meios utilizados para buscar equipamentos (marketplaces, redes sociais, buscas informais)

3. Que dificuldades você costuma encontrar ao tentar alugar? Já teve alguma frustração nesse processo?

Objetivo: Levantar barreiras enfrentadas na prática: demora na resposta, falta de atualização, informalidade, tempo perdido

4. O que te faz confiar em alguém para alugar um equipamento? Que sinais ou garantias você busca?

Objetivo: Entender critérios de confiança: imagens do produto, perfil com histórico, avaliações, reputação

5. Como seria o processo ideal de entrega e devolução pra você?

Objetivo: Identificar preferências logísticas – entrega em casa, ponto de retirada, flexibilidade de horários

6. Você pagaria a mais por serviços como seguro ou entrega em domicílio? Em que casos valeria a pena?

Objetivo: Investigar o valor percebido de recursos extras e o quanto o usuário estaria disposto a pagar

7. Se existisse um aplicativo feito só pra isso, o que ele teria que ter pra você confiar e usar de verdade?

Objetivo: Captar sugestões e requisitos desejados – avaliações, disponibilidade em tempo real, comentários, atendimento, notificações

8. Que tipo de informação técnica você gostaria de ver no anúncio do equipamento?

Objetivo: Explorar o que o usuário valoriza no momento de avaliar o equipamento antes de alugar.

9. Você prefere alugar de uma pessoa comum ou de uma empresa especializada? Por quê? E se houvesse diferença no valor?

Objetivo: Entender o peso da informalidade x confiança institucional (peer-to-peer x CNPJ). Bom também para entender a confiança para com outra pessoa física.

10. Se você tivesse um problema durante o uso do equipamento (ex: defeito, atraso, imprevisto), o que esperaria que a plataforma fizesse por você?

Objetivo: Explorar expectativas sobre atendimento ao cliente, mediação, resolução de conflitos, reembolso etc.

11. Você já teve alguma experiência ruim ou marcante alugando equipamentos? Como foi?

Objetivo: Explorar vivências pessoais que podem revelar necessidades, riscos ou oportunidades que um app poderia resolver.

1.11.1 Usuário tipo 2, da oferta

Após a entrevista piloto com um participante que possui equipamentos e tem interesse em alugá-los, foi possível avaliar a efetividade do roteiro inicial para o perfil de usuário da oferta.

As perguntas funcionaram bem, mas alguns ajustes se mostraram necessários para contemplar tanto quem já aluga, quanto quem ainda não começou, mas tem intenção.

Durante a conversa, **surgiram temas importantes de forma espontânea**, como preferência por chat estruturado, segurança contra danos e avaliações do locatário, que não estavam totalmente cobertos no roteiro original. Por isso, o **roteiro foi reformulado, mantendo as perguntas principais e ajustando a linguagem, a ordem e o foco. Duas novas perguntas também foram adicionadas**, garantindo maior clareza e profundidade nas próximas entrevistas com esse perfil.

1. Você já alugou algum equipamento que possui? Ou já pensou em alugar? Que tipo?

Objetivo: Identificar se a pessoa tem experiência ou apenas intenção.

2. Em que situações você se interessaria (ou se interessou) em oferecer esse equipamento para aluguel?

Objetivo: Compreender os gatilhos ou oportunidades percebidas.

3. Como você divulga (ou divulgaria) esse equipamento para possíveis locatários?

Objetivo: Investigar os canais utilizados ou desejados para oferecer.

4. Que preocupações você teria (ou já teve) ao entregar seu equipamento para outra pessoa usar?

Objetivo: Explorar os principais medos, como danos, roubo ou má-fé.

5. Que tipo de controle, segurança ou garantia você esperaria da plataforma para se sentir tranquilo ao alugar?

Objetivo: Identificar requisitos mínimos para engajamento.

6. Você pagaria por recursos extras, como seguro ou entrega e devolução?

Objetivo: Entender o valor percebido desses recursos.

7. O que te deixaria mais seguro: contrato, avaliações dos usuários, histórico da pessoa? Algum desses pesa mais pra você?

Objetivo: Compreender critérios de confiança.

8. Que funcionalidades ou recursos um aplicativo deveria ter para facilitar sua vida como locador?

Objetivo: Captar ideias e expectativas reais.

9. Como você gostaria de organizar a disponibilidade do seu equipamento?

Objetivo: Identificar preferências de agenda e tipo de aluguel.

10. Como deveria funcionar a comunicação com quem está alugando seu equipamento?

Objetivo: Descobrir preferências de canal e controle.

11. Se você tivesse um problema durante o uso do equipamento (ex: defeito, atraso, imprevisto), o que esperaria que a plataforma fizesse por você?

Objetivo: Explorar expectativas sobre atendimento ao cliente, mediação, resolução de conflitos, reembolso etc.

12. (Opcional) Já teve alguma experiência marcante (boa ou ruim) ao alugar um equipamento?

***Objetivo:** Explorar vivências pessoais que podem revelar necessidades, riscos ou oportunidades que um app poderia resolver.*

2. Execução das entrevistas

2.1. Recrutamento dos entrevistados

Foram executadas 4 entrevistas: 3 referentes a demanda (perfil 1) e 1 referente à oferta (perfil 2).

2.2. Condução das entrevistas

As entrevistas foram feitas pela ferramenta Google Meet, com gravação de áudio e transcrição do mesmo para anotações futuras. TCLEs preenchidos e assinados também serão coletados e anexados ao relatório.

2.3. Entrevistas:

Após a realização das entrevistas piloto e os ajustes no roteiro, foram conduzidas entrevistas com usuários reais que representam os dois principais perfis da plataforma: pessoas que já alugaram ou desejam alugar equipamentos (**usuário tipo 1 – demanda**) e pessoas que possuem equipamentos e já os alugaram ou pensam em disponibilizá-los para aluguel (**usuário tipo 2 – oferta**).

Essas entrevistas ajudaram a aprofundar o entendimento sobre os objetivos, comportamentos, preferências e frustrações dos usuários no contexto do aluguel peer-to-peer, gerando insumos valiosos para a construção de personas e cenários.

O conteúdo transcrito e completo dessas entrevistas, inclusive das entrevistas-piloto, se encontram na seção **7. Anexos**.

2.3.1 Entrevista 1: Usuário tipo 1 – Demanda

Entrevistado: Francis (nome fictício), 30 anos

Perfil: Já alugou uma enceradeira por rede social

Francis busca alugar equipamentos para tarefas pontuais e prefere alugar a comprar em situações esporádicas. Usa grupos de redes sociais e sites de busca, mas sente falta de plataformas específicas para aluguel. Relatou dificuldades com sites confusos, comunicação pouco prática e falta de confiança em processos informais. Valoriza uma plataforma intuitiva, com fotos, ficha técnica e opções logísticas claras. Está disposto a pagar por seguro, desde que o uso seja prolongado. Ressaltou a importância da comunicação rápida e clara com o locador.

2.3.2. Entrevista 2: Usuário tipo 1 – Demanda

Entrevistada: Leila (nome fictício), 27 anos

Perfil: Trabalha com blocos de carnaval, já alugou carros de som e considerou alugar instrumentos

Leila costuma buscar equipamentos por indicação de amigos e também realiza buscas online. Teve problemas com a entrega de um equipamento diferente do combinado, o que prejudicou um evento. Valoriza avaliações, reputação da empresa e boa comunicação. Considera o seguro e a entrega serviços fundamentais. Espera da plataforma suporte direto e ágil em caso de erro ou problema, e acredita que a confiança está ligada à clareza e reputação do fornecedor.

2.3.3. Entrevista 3: Usuário tipo 1 – Demanda

Entrevistada: Fabiana (nome fictício), 31 anos

Perfil: Já considerou alugar uma lixadeira para reforma doméstica

Fabiana tem interesse em alugar equipamentos para reformas pontuais, mas ainda não encontrou uma solução prática e clara. Busca por Google e redes sociais, mas relata dificuldade em encontrar informações completas (como taxas e prazos). Valoriza entregas em domicílio, já que não possui transporte próprio, e considera pagar por seguro em caso de equipamentos mais caros. Avaliações e reputação são fatores decisivos. Acredita que o app ideal deve oferecer registro de estado do item e intermediação de conflitos.

2.3.4. Entrevista 4: Usuário tipo 2 – Oferta

Entrevistado: Carlos (nome fictício), 30 anos

Perfil: Técnico de eventos, aluga equipamentos de som, iluminação e audiovisual

Carlos já tem experiência alugando seus próprios equipamentos e busca segurança e praticidade no processo. Usa redes sociais, indicações e WhatsApp para divulgar. Preocupa-se com danos aos equipamentos e defende o uso de contratos formais. Avaliações, termos claros e seguro são fundamentais. Acredita que um app ideal deve ter pré-qualificação dos clientes, integração com agenda e comunicação estruturada. Já teve experiências positivas com indicações, mas também prejuízos por mau uso.

3. Análise dos Resultados das Entrevistas

3.1. Principais objetivos, atividades e necessidades no domínio de interesse

- Alugar equipamentos de forma pontual para tarefas específicas e esporádicas, como:
 - Reformas domésticas simples (lixadeira – Fabiana)
 - Eventos culturais (carro de som, instrumentos – Leila)

- Atividades operacionais rápidas (enceradeira – Francis)
- Eventos profissionais e sociais, com foco em som, iluminação e estrutura (Carlos)
- Evitar a compra de equipamentos caros que terão pouco uso, ou rentabilizar itens que já são utilizados no dia a dia profissional.
- Ter confiança no equipamento e no fornecedor/cliente, sem precisar recorrer a múltiplas fontes para conseguir o que precisa.
- No caso do locador (oferta), destacam-se também:
 - A necessidade de segurança jurídica (contrato, assinatura digital)
 - Controle sobre a agenda e a disponibilidade dos equipamentos
 - Ferramentas de triagem ou pré-qualificação dos clientes
 - Garantias contra mau uso e danos, além de logística facilitada

3.2. O que importa mais para os entrevistados

- Avaliações de outros usuários (todos citaram isso como decisivo)
- Informações técnicas completas no anúncio (voltagem, canais de som, marca etc.)
- Transparência no processo de entrega, retirada e devolução
- Boa comunicação com quem aluga o item (rapidez, clareza, canal direto)
- Praticidade na logística, especialmente entrega em domicílio
- Custo acessível e bom custo-benefício

3.3. O que importa menos ou gera desinteresse

- Interface complexa ou burocrática
- Empresas muito caras com processos lentos (preço é um critério forte)
- Falta de clareza nas condições (seguro, prazos, forma de devolução)
- Necessidade de se deslocar com equipamento pesado
- Falta de padronização ou de intermediação clara entre as partes

3.4. O que as pessoas mais gostam na forma como alugam hoje

- Quando há indicação direta de amigos (gera confiança rápida)

- Quando há empresas que entregam e retiram com agendamento fixo
- Quando o contato é direto e resolve tudo rapidamente, mesmo fora de plataformas

3.5. O que as pessoas menos gostam na forma atual

- Equipamentos que chegam com características diferentes do combinado
- Falta de retorno ou demora na comunicação
- Equipamentos sem ficha técnica ou informação básica
- Dificuldade para saber quem é confiável em redes sociais ou anúncios informais

3.6. Reflexão sobre a condução da entrevista

Nas quatro entrevistas analisadas (Francis, Leila, Fabiana e Carlos), a condução do entrevistador demonstrou evolução e atenção às especificidades de cada perfil. A seguir, as principais observações e lições aprendidas:

Francis: A entrevista trouxe respostas ricas e reflexivas. O entrevistador soube escutar e dar espaço, mas poderia ter feito perguntas complementares em alguns momentos, como sobre os sites confusos citados. Ainda assim, a abordagem foi adequada ao perfil do entrevistado.

Leila: A entrevista foi fluida e bem conduzida. O entrevistador aproveitou para se aprofundar quando surgiram relatos espontâneos, como no caso do carro de som com especificações inadequadas. Houve escuta ativa e reforço de pontos relevantes, como a importância das avaliações.

Fabiana: Apesar de um problema técnico momentâneo na conexão, a condução foi clara e respeitosa. As perguntas foram bem recebidas, mas houve uma ou outra oportunidade não aproveitada para explorar mais detalhes sobre frustrações e expectativas com o aluguel de equipamentos.

Carlos: A entrevista foi bastante objetiva e alinhada ao perfil profissional do entrevistado. As perguntas foram bem contextualizadas e o entrevistador se adaptou bem ao ritmo direto de Carlos. Uma possível melhoria seria aprofundar mais os exemplos práticos ao falar de suporte esperado da plataforma e como ele ajusta o preço do aluguel. Se leva em conta dias, distância, tipo de cliente...

Lições aprendidas:

- Há valor em explorar mais profundamente exemplos citados espontaneamente, pois eles revelam nuances importantes para o projeto.

- A escuta ativa foi um ponto forte em todas as entrevistas, contribuindo para um clima confortável e respostas ricas.
- Adaptações na ordem ou formulação das perguntas, conforme o perfil do participante, aumentam a eficácia da coleta de dados.
- Em alguns momentos, o entrevistador poderia ter se aprofundado mais com perguntas de follow-up, especialmente quando surgiram relatos de experiências marcantes ou insatisfações (ex: problemas com equipamento, como no relato do Carlos ou atrasos, como no relato da Leila). Isso ajudaria a esclarecer contextos e necessidades específicas dos usuários.

4. Comunicação dos resultados da pesquisa

4.1. Elaboração de Personas

4.1.1. Persona 1: Mariana Ferreira - Usuário tipo 1, da demanda



Mariana Ferreira

Idade: 36 anos

Profissão: Produtora cultural e coordenadora de eventos independentes

Localização: Salvador (BA)

Frequência de aluguel: Frequente, estrutura eventos em espaços públicos

Tecnologia: Usa redes sociais, Google e WhatsApp para contatos profissionais

"Organizar eventos é correr contra o tempo. Se o equipamento falha, tudo desanda."

Trechos de fala que embasaram a persona:

1. "Eles entregaram um carro de som que não era o que a gente tinha combinado..." (linha 787)
2. "Seria importante saber se ela é de 10 ou 20 amperes, a voltagem, como trocar o disco, como manusear.", "...quero saber o número de canais, quilometragem...qualidade das peças envolvidas.", "Voltagem, potência, marca... Seria como comprar um produto..." (linhas 744, 811 e 882)
3. "Eu gostaria de conseguir ver o item, conversar com o dono...", "Quero que o chat da plataforma funcione", "...achei importante a conversa com o fornecedor ter sido simples, direta..." (linhas 737, 757 e 793)
4. "No caso do carro de som, era uma empresa bem avaliada, indicada por amigos da área em quem confio." (linha 791)
5. "Quero que a plataforma tenha um sistema de report, onde eu possa relatar o problema" (linha 827)
6. "Avaliações de outros usuários. Vejo comentários no Google e nas redes sociais." (linha 861)

Objetivos

- Garantir que o equipamento chegue certo, funcione e seja retirado no prazo (1)
- Evitar prejuízos durante eventos por erro técnico, atraso ou falta de informação (1)
- Encontrar fornecedores com bom custo-benefício e profissionalismo (4)
- Escolher com base em avaliações confiáveis (6)

Medos e frustrações

- Receber equipamentos com especificações erradas (1)
- Equipamentos sem ficha técnica completa (2)
- Dificuldade em obter compensações justas quando algo dá errado (5)
- Falta de suporte ou canal direto de resolução de problemas (5)

O que espera da plataforma

- Filtros técnicos (ex: número de canais de som, tipo de alimentação, etc.) (2)
- Avaliações detalhadas + comentários (6)
- Canal direto com fornecedor (chat rápido) (3)
- Sistema de reportar problemas com suporte rápido e proporcional (5)

Obs.: Os números acima, no final dos itens, correspondem aos trechos de fala que embasaram a persona.

Mariana precisa de uma **plataforma profissional, organizada** e que funcione com a **precisão** de um checklist de evento.

4.1.2. Persona 2: Camila Souza - Usuário tipo 1, da demanda



Camila Souza

Idade: 30 anos
Profissão: Arquiteta Autônoma
Localização: Belo Horizonte (MG)
Frequência de aluguel: Eventual, para necessidades pontuais em casa ou no trabalho
Tecnologia: Usa bastante Google, Instagram e aplicativos de serviço

"Preciso de praticidade para resolver as coisas da minha casa, sem dor de cabeça."

Trechos de fala que embasaram a persona:

1. "Eu procurei em grupos de redes sociais, e também por anúncios em sites de busca." (linha 706)
2. "Se fosse entre pessoas, acho que a plataforma deveria intermediar com fotos do equipamento, uma breve explicação de uso, informações sobre o funcionamento." (linha 720)
3. "Eu pagaria por seguro se fosse usar o equipamento por mais tempo", "...acho que depende do tipo de peça. Se for algo sensível ou muito caro..." (linha 730 e 872)
4. "Na verdade, só tive uma (experiência ruim): com a própria enceradeira. Ela era 20 amperes e eu só tinha uma tomada desse tipo em casa." (linha 762)
5. "...pequenas reformas em casa, quando o equipamento é caro e não vale a pena comprar para fazer um único serviço." (linha 843)
6. "Se for uma máquina grande, o ideal seria que a empresa trouxesse até minha casa e depois buscasse de volta. Eu não tenho carro e não conseguiria transportar". (linha 865)
7. "Primeiro tentaria resolver com a pessoa que alugou. Mas se ela não respondesse, eu esperaria que o app intermediasse." (linha 892)

Objetivos

- Alugar equipamentos específicos para pequenas reformas ou instalações sem precisar comprar (5)
- Ter acesso rápido, fácil e seguro aos itens alugados (1)
- Garantir que o equipamento funcione e atenda sua necessidade com praticidade (4)

Medos e frustrações

- Falta de informações técnicas nos anúncios (4)
- Insegurança sobre quem é a pessoa do outro lado do aluguel (2 e 7)
- Dificuldade de transporte (não tem carro) (6)
- Medo de ser responsabilizada por algo que já veio com defeito (7)

O que espera da plataforma

- Entrega e retirada agendada em domicílio (6)
- Avaliações de outros usuários (prioriza isso)
- Fotos e detalhes técnicos completos no anúncio (2)
- Canal de suporte que ajude a resolver conflitos (7)
- Opção de pagar um seguro simples, se for um item caro ou frágil (3)

Obs.: Os números acima, no final dos itens, correspondem aos trechos de fala que embasaram a persona.

Camila valoriza **conveniência, segurança e clareza**, mesmo alugando de forma esporádica.

4.1.3. Persona 3: Roberto Santana - Usuário tipo 1, da demanda



Roberto Santana

Idade: 42 anos

Profissão: Técnico de produção audiovisual

Localização: Curitiba (PR)

Frequência de aluguel: Frequente, aluga para organizações de shows, espetáculos e também para pessoas físicas

Tecnologia: Usa as redes sociais e indicações de pessoas próximas

"Alugo meus equipamentos para fazer um dinheiro extra, mas não quero ter dor de cabeça com isso"

Trechos de fala que embasaram a persona:

1. "Principalmente para ganhar dinheiro com o que eu já tinha." (linha 915)
2. "A melhor forma de divulgação é a indicação. Um cliente indica para outro, e assim vai crescendo." (linha 920)
3. "O ideal seria que a plataforma tivesse algum tipo de controle jurídico, como assinatura eletrônica" (linha 931)
4. "Seguro e entrega ajudam muito.", "A pior foi quando uma criança furou o alto-falante em um evento. Faltou uma tela de proteção. Foi um aprendizado, tanto sobre seguro quanto sobre prevenir certos riscos com o próprio equipamento." (linhas 937 e 969)
5. "O ideal seria ter uma pré-qualificação do cliente. Tipo um sistema com perguntas e respostas automáticas antes do contato direto" (linha 944)
6. "Com uma agenda eletrônica. Quando há muitos eventos, é essencial estar programado para saber o que tem disponível e quando." (linha 950)
7. "Idealmente, a plataforma já integraria isso ou permitiria comunicação estruturada, com tópicos e mensagens automáticas, como acontece no WhatsApp." (linha 956)

Objetivos

- Maximizar o uso e a rentabilidade dos seus equipamentos (1)
- Reduzir riscos operacionais e prejuízos com locações mal feitas (4)
- Segurança para a negociação com os clientes (4)
- Criar boas experiências para os clientes e gerar indicações (2)

Medos e frustrações

- Não ter suporte em caso de danos aos equipamentos (4)
- Alugar o equipamento para uma pessoa que não é confiável (5)
- Ficar desamparado juridicamente em caso de problema (3)
- Perder o controle sobre a disponibilidade e agendamento dos equipamentos (6)
- Falta de integração e automação nas ferramentas de comunicação e triagem (5 e 7)

O que espera da plataforma

- Entrega e retirada agendada em domicílio (4)
- Conversa direta com o usuário e comunicação automatizada (7)
- Organizar agenda de disponibilidade de equipamentos (6)
- Pré qualificação do cliente, para a plataforma entender as necessidades (5)
- Ter segurança jurídica por meio de contratos e termos digitais (6)

Obs.: Os números acima, no final dos itens, correspondem aos trechos de fala que embasaram a persona.

Roberto precisa de uma ferramenta que **organize sua agenda, filtre os clientes e garanta a segurança** dos seus equipamentos.

4.2. Análise e reflexão dos objetivos das personas

Objetivo	Mariana	Camila	Roberto
Organizar agenda de disponibilidade dos equipamentos	✓	✗	✓
Pré-qualificação de clientes (formulário automatizado)	✗	✗	✓
Geração de contratos com assinatura eletrônica	✗	✗	✓
Comunicação estruturada com cliente (mensagens automáticas, tópicos)	✓	✗	✓
Cadastro detalhado dos equipamentos com status e condições	✓	✓	✓
Entrega e retirada agendada em domicílio	✓	✓	✓
Visualização de ficha técnica completa e fotos	✓	✓	✗
Avaliações detalhadas e comentários de usuários anteriores	✓	✓	✗
Canal direto de suporte da plataforma para resolução de conflitos	✓	✓	✓
Recurso de seguro no aluguel (opcional, simples ou robusto)	✗	✓	✓
Filtros técnicos específicos (ex: potência, tipo de alimentação)	✓	✗	✗
Sistema de reportar problemas e obter compensações proporcionais	✓	✓	✗
Comparar fornecedores por custo-benefício e reputação	✓	✗	✗
Eficiência na operação (tempo, processos, organização)	✓	✓	✓
Segurança na negociação e no uso do equipamento	✓	✓	✓
Clareza e transparência nas informações e comunicações	✓	✓	✓
Conveniência e praticidade no uso da plataforma	✓	✓	✗
Profissionalismo na relação entre locador e locatário	✓	✗	✓
Evitar prejuízos causados por falhas, danos ou equívocos	✓	✓	✓

Roberto representa o perfil de **usuário da oferta** (quem disponibiliza equipamentos para locação), enquanto Mariana e Camila são **usuárias da demanda** (quem busca alugar equipamentos). Algumas funcionalidades e objetivos são compartilhados entre esses dois perfis, mas outros se aplicam de forma mais específica a cada lado da relação, exigindo adaptações conforme o tipo de usuário.

4.3. Análise e reflexão das perguntas e respostas

Para enriquecer a construção das personas e garantir uma visão mais completa dos perfis entrevistados, algumas perguntas adicionais teriam sido úteis. Elas ajudariam a revelar aspectos comportamentais, emocionais, contextuais e de tomada de decisão.

4.3.1. Perguntas que poderiam ter sido feitas aos usuários da demanda (Mariana e Camila):

- O que já te fez desistir de alugar um equipamento antes?
- Como você costuma se organizar em relação ao prazo de entrega e devolução?
- Quais fatores mais pesam na escolha de um locador? (ex: preço, reputação, proximidade, disponibilidade etc.)
- Você costuma alugar em nome próprio ou em nome de uma empresa/cliente?
- Em qual etapa do seu processo de trabalho costuma surgir a necessidade de alugar equipamentos?

4.3.2. Perguntas que poderiam ter sido feitas ao usuário da oferta (Roberto):

- Você já recusou um pedido de locação? Por quê?
- Como você define o valor de aluguel dos seus equipamentos?
- Quais são os maiores desafios do seu dia a dia com locação?
- Que tipo de cliente você considera ideal? E qual o problemático?
- Como você lida com imprevistos ou falhas técnicas durante a locação?
- Como você registra ou controla o estado do equipamento antes e depois do aluguel?

Essas perguntas contribuíram para gerar personas mais robustas, com motivadores mais claros, barreiras reais e contextos de uso mais específicos, o que ajuda a orientar o projeto de forma mais precisa.

5. Elaboração de Cenários de Problema

A seguir, são apresentados cenários de problema elaborados com base nas entrevistas realizadas com usuários da demanda e da oferta. Cada cenário representa situações plausíveis que dificultam ou impedem a realização de objetivos específicos das personas identificadas na pesquisa. Essas narrativas permitem compreender, de forma concreta, os obstáculos enfrentados pelos usuários no contexto atual, sem antecipar soluções, e orientam o desenvolvimento de um sistema mais alinhado às suas reais necessidades.

5.1. Persona 1: Mariana Ferreira

5.1.1 Cenário 1 – Equipamento diferente do combinado

Trecho da fala – Leila (linha 787): "Entregaram um carro de som que não era o que a gente tinha combinado..."

Mariana Ferreira_(ator) está organizando um bloco de carnaval_(contexto) que depende de equipamentos específicos para atender à estrutura do evento_(plano). Após semanas de planejamento, ela aluga um carro de som_(evento) com a promessa de que ele teria 18 canais, suficientes para os músicos e vocalistas do desfile_(objetivo). No dia do evento, o carro é entregue, mas ao fazer os testes de som, a equipe percebe que o equipamento possui apenas 16 canais — e dois músicos ficarão de fora da mixagem. Mariana tenta contornar a situação, mas não há tempo para substituir o equipamento_(execução). A performance é prejudicada, e o público percebe a falha. Mariana sente que perdeu credibilidade com os artistas e com o público, tudo por conta de um descuido no processo de aluguel_(avaliação).

5.1.2. Cenário 2 – Falta de canal direto para resolver problema

Trecho da fala – Leila (linha 827): "Quero que a plataforma tenha um sistema de report, onde eu possa relatar o problema."

Durante um festival cultural_(contexto), Mariana_(ator) aluga um projetor para exibir imagens no palco principal_(evento). Pouco antes da abertura do evento, ao montar o equipamento, sua equipe percebe que o projetor está com falhas de funcionamento — a imagem pisca e o brilho é irregular. Mariana tenta entrar em contato com o fornecedor pelo app_(plano), mas a plataforma não oferece um canal direto e ágil para atendimento em tempo real_(contexto). Sem retorno, ela não consegue resolver o problema a tempo da abertura do festival_(objetivo). A apresentação começa sem as projeções planejadas, e Mariana fica frustrada com a situação. O contratempo compromete a experiência do público e coloca em xeque sua confiança na plataforma_(avaliação).

5.2. Persona 2: Camila Souza

5.2.1. Cenário 1 – Falta de informação técnica clara no momento do aluguel

Trecho da fala – Francis (linha 762): "Ela era 20 amperes e eu só tinha uma tomada desse tipo em casa."

Camila_(ator) está reformando seu apartamento_(contexto) e decide alugar uma enceradeira para lixar o chão de madeira_(objetivo). Pela primeira vez usando esse tipo de equipamento, ela busca um aluguel por meio de um anúncio online que fornece poucas especificações técnicas_(plano). Como parecia estar em bom estado, o locatário morava perto da sua casa e o preço era acessível, Camila fecha o aluguel e retira o item no mesmo dia_(evento). Ao tentar usá-lo, descobre que o plugue é de 20 amperes, e sua casa só tem tomadas de 10_(execução). Sem adaptador e sem saber disso com antecedência, ela perde tempo e não consegue realizar a tarefa no dia planejado. Frustrada, percebe que o problema poderia ter sido evitado com uma simples descrição técnica no anúncio_(avaliação).

5.2.2. Cenário 2 – Dificuldade de transporte

Trechos das falas – Fabiana (linha 866): "Eu não tenho carro e não conseguiria transportar esse tipo de equipamento sozinha."

Camila_(ator) precisa alugar um equipamento de lavagem para a fachada do escritório em que trabalha_(contexto). Encontra uma opção ideal em uma plataforma, com preço acessível e boa avaliação_(objetivo). No entanto, ao tentar agendar o aluguel, percebe que o locador não oferece entrega e o ponto de retirada fica em outro bairro_(evento). Sem carro próprio, ela avalia a possibilidade de pegar por aplicativo de transporte ou pedir ajuda a um amigo – mas o equipamento é pesado e grande, o que dificulta o transporte_(plano). Depois de algumas tentativas frustradas, Camila desiste da locação_(execução). A falta de uma opção logística prática inviabilizou um processo que deveria ser simples e rápido_(avaliação).

5.3. Persona 3: Roberto Santana

5.3.1. Cenário 1 – Falta de triagem prévia do cliente

Trecho da fala – Carlos (linha 944): "Ideal seria ter uma pré-qualificação do cliente, tipo perguntas e respostas automáticas antes do contato."

Roberto Santana_(ator) administra seus próprios equipamentos de áudio e luz para eventos_(contexto). Ele recebe uma mensagem via rede social de um novo cliente pedindo o aluguel de uma caixa de som para uma festa ao ar livre_(evento). Sem muitas perguntas, Roberto fecha a locação por confiar na indicação_(plano). No dia seguinte, a caixa volta molhada e com o falante danificado – a festa ocorreu sob chuva e os organizadores não protegeram o equipamento_(execução). Sem um contrato claro, Roberto tenta cobrar reparo, mas o cliente se esquia_(objetivo). Ele percebe que faltou uma triagem mais cuidadosa antes de aceitar o pedido, o que poderia ter evitado o prejuízo_(avaliação).

5.3.2. Cenário 2 – Falta de integração entre comunicação e agenda

Trecho da fala – Carlos (linha 950): "Com uma agenda eletrônica. Quando há muitos eventos, é essencial estar programado."

No início de um fim de semana com muitos eventos_(contexto), Roberto_(ator) recebe duas mensagens simultâneas por aplicativos diferentes, pedindo o mesmo projetor para o mesmo sábado_(evento). Sem um sistema integrado de agenda_(objetivo), ele confirma os pedidos sem perceber o conflito. No sábado, ao preparar os equipamentos, percebe o erro – só há um projetor disponível_(execução). Precisa, então, cancelar com um dos clientes, que já contava com o material para um casamento_(plano). A situação gera estresse, atrito e afeta a reputação de Roberto, que se vê sobrecarregado por ter de administrar a logística manualmente_(avaliação).

6. Considerações Finais

A criação das personas e dos cenários ajudou a entender melhor como funciona o universo do aluguel de equipamentos, tanto para quem quer alugar quanto para quem tem algo para

oferecer. Com base nas entrevistas, foi possível perceber padrões, necessidades diferentes e várias dificuldades que as pessoas enfrentam nesse processo.

Camila, Mariana e Roberto representam perfis distintos, mas têm pontos em comum: todos valorizam confiança, clareza nas informações, boa comunicação e praticidade na hora de alugar ou oferecer um equipamento. Questões como logística, suporte em caso de problemas, segurança e avaliação dos usuários apareceram com frequência e mostram o que realmente importa para essas pessoas.

7. Anexos

7.1. Entrevistas na íntegra

A seguir, estão transcritas as entrevistas completas realizadas com os participantes do estudo. Essas conversas foram fundamentais para a construção das personas, cenários de problema e direcionamentos do projeto.

Os registros abaixo estão disponíveis como **material de referência complementar**, permitindo a consulta detalhada dos relatos originais dos usuários, tanto do lado da demanda quanto da oferta.

7.1.1. Entrevistas-piloto

7.1.1.1. Usuário tipo 1, da demanda

Usuário: Cássio (nome fictício)

Perfil: Já alugou e aluga equipamentos para ele e para o espaço que administra

Idade: 26 anos

1. Em que situações você gostaria ou já precisou alugar um equipamento?

Cássio: Os equipamentos que eu penso em alugar são os que vou usar só por um tempo. Não compensa comprar algo caro que eu não vou usar com frequência. Então, quando é algo esporádico ou para um serviço pontual, prefiro alugar.

2. Quando você quer alugar algo, como você costuma procurar? Já usou sites ou redes sociais?

Cássio: Eu procuro principalmente no Marketplace do Facebook. Já tentei procurar no Google ou pelo Instagram também, mas é mais difícil confiar, muitas vezes o site nem tem avaliação. Já em sites como Mercado Livre, você só consegue comprar, não alugar.

3. Que dificuldades você costuma encontrar ao tentar alugar? Já teve alguma frustração nesse processo?

Cássio: O problema é que você fala direto com a pessoa, e às vezes ela demora pra responder. Já aconteceu de a pessoa colocar um anúncio e não tirar, mesmo já tendo alugado o item. Aí você fica tentando contato com várias pessoas, perde tempo e às vezes nem consegue alugar.

4. O que te faz confiar em alguém para alugar um equipamento? Que sinais você costuma observar?

Cássio: Eu olho se tem imagem do equipamento, se o perfil da pessoa é antigo, se tem foto, se ela parece real. Porque, como é direto com a pessoa, é bom ter certeza que ela existe mesmo, né?

5. Como seria o processo ideal de entrega e devolução do equipamento pra você?

Cássio: Depende do tipo de equipamento. Quando aluguei 150 cadeiras, por exemplo, não dava pra ir buscar, tinha que entregar em casa. Então, dependendo do tamanho e da quantidade, acho melhor que tenha entrega.

6. Você pagaria a mais por seguro ou entrega em domicílio? O que faria valer esse custo extra?

Cássio: Sim, principalmente pra equipamento eletrônico. Você nunca sabe o que pode acontecer no transporte ou até mesmo no uso. Ter um seguro dá mais segurança. E também vale a pena pagar por entrega, porque sair de casa com equipamento pode ser arriscado.

7. Se existisse um aplicativo feito só pra isso, o que ele teria que ter pra você confiar e usar de verdade?

Cássio: Acho que o mais importante seria um sistema de avaliações, pra saber se a pessoa cumpre horários, se responde rápido, se realmente entrega. Também seria bom um sistema tipo hotel, com calendário pra saber se o equipamento está disponível. E comentários igual no Uber, sabe? Tipo: "entregou no horário", "responde rápido", essas coisas.

8. Você já teve alguma experiência negativa ou marcante alugando equipamentos? Como foi?

Cássio: Já tive sim. Teve uma vez que esperei muito pra pessoa responder e ela não tinha mais o equipamento. Também já aconteceu de atrasar pra buscar e eu ficar preso no local esperando a pessoa vir buscar, o que me fez perder outros compromissos.

Pergunta bônus – Como costuma ser feito o pagamento quando você aluga?

Cássio: É sempre direto com a pessoa. A gente aluga diretamente com ela e paga antecipadamente.

7.1.1.2. Usuário tipo 2, da oferta

Usuário: Alejandro (nome fictício)

Perfil: Possui um equipamento parado e pensa em alugá-lo

Idade: 30 anos

1. Você já alugou ou pensou em alugar algum equipamento que possui? Que tipo?

Alejandro: Na época, eu pensei em alugar esse equipamento que eu tenho, mas acabei optando por compra. Ainda não aluguei efetivamente, mas tenho vontade de disponibilizar para aluguel. O equipamento que eu tenho é uma extratora.

2. Em que situações você se interessaria em oferecer esse equipamento para aluguel?

Alejandro: Principalmente quando ele estiver parado, sem uso. Seria uma forma de gerar uma renda extra quando eu não estiver utilizando.

3. Como você divulga ou divulgaria esse item para possíveis locatários?

Alejandro: Ainda não cheguei a pensar muito nisso. Mas eu gostaria de usar uma plataforma que oferecesse segurança. Algo que me garantisse que, se a pessoa danificasse o equipamento, eu teria algum tipo de ressarcimento.

4. Quais preocupações você teria ao entregar seu equipamento para outra pessoa usar?

Alejandro: Minha maior preocupação é que a pessoa devolva o equipamento danificado. Especialmente se o processo não for intermediado por uma plataforma com segurança, como acontece quando se usa redes sociais ou OLX, por exemplo.

5. Que tipo de controle ou garantia você esperaria da plataforma?

Alejandro: No caso de dano, eu esperaria receber o valor completo da máquina que foi alugada. Uma garantia real, caso o equipamento seja estragado.

6. Você pagaria mais por recursos como seguro ou entrega em domicílio?

Alejandro: Acredito que sim. Se for para garantir que o equipamento chegue e volte em segurança, eu pagaria.

7. Você se sentiria mais seguro com recursos como seguro, contrato, avaliações?

Alejandro: Sim, com certeza. Avaliações das pessoas que vão alugar, contratos, assinatura digital... tudo isso ajudaria muito. Principalmente se eu puder ver a nota da pessoa na plataforma, saber se ela já alugou outras coisas.

8. Que funcionalidades um app deveria ter para facilitar sua vida como locador?

Alejandro: Principalmente o seguro, pra eu não sair no prejuízo. E também o sistema de avaliações. Talvez até mostrar onde está sendo locado, ou quem são as pessoas que costumam alugar esse tipo de produto. Mas acho que esses dois pontos já ajudariam bastante.

9. (Pulada) – Você já teve alguma experiência boa ou ruim ao alugar seu equipamento?

Esta pergunta foi pulada porque Alejandro ainda não alugou seu equipamento.

10. Como gostaria de organizar a sua disponibilidade para aluguel?

Alejandro: Penso em deixar disponível nos dias de semana, de segunda a sexta. A diária teria que ser de pelo menos 24 horas, acho que 12 horas seria pouco tempo. Mas depende também de como a plataforma vai organizar isso.

11. Como gostaria que fosse a comunicação com quem está alugando seu equipamento?

Alejandro: Acho que poderia ser direto dentro do site ou app, mas com chat estruturado, sabe? Com tópicos prontos, opções para tirar dúvidas, ou para fazer observações sobre o produto. Isso evita conversas soltas e dá mais controle.

12. (Pergunta bônus) E se você tivesse um problema durante o uso, o que esperaria da plataforma?

Alejandro: Se a pessoa devolvesse o equipamento quebrado ou faltando alguma peça, eu esperaria que a plataforma cuidasse disso. Ou consertando o aparelho, ou me devolvendo o valor estipulado do produto que estava para alugar.

7.1.2 Entrevistas

7.1.2.1. Entrevistado 1 (perfil 1, demanda):

Nome: Francis (fictício)

Perfil: Já alugou uma enceradeira através das redes sociais.

Idade: 30 anos

1. Em que situações você já alugou ou gostaria de alugar um equipamento?

Francis: Em situações em que eu tinha alguma tarefa para executar, mas que era espontânea, pontual. Algo que eu não ia fazer com frequência, tipo uma vez no ano, ou a cada dois, três anos.

2. Quando você quer alugar algo, como você costuma procurar? Já usou sites ou redes sociais?

Francis: Eu procurei em grupos de redes sociais, e também por anúncios em sites de busca. Usei o Google e encontrei empresas especializadas.

3. Que dificuldades você costuma encontrar ao tentar alugar? Já teve alguma frustração nesse processo?

Francis: A maior dificuldade foi encontrar os sites certos. Muitos são confusos e a maioria é voltada para compra, não aluguel. Nos grupos de rede social, o mais complicado era o tempo, combinar entrega e recebimento era difícil, era tudo muito informal, de boca a boca. Isso gerava preocupação.

4. O que te faz confiar em alguém para alugar um equipamento? Que sinais ou garantias você busca?

Francis: Vai muito da intuição. Se a pessoa mora perto, já é um ponto. E se eu peço para entrar em contato por outra rede social e a pessoa demora a responder, eu já desisto. Eu busco esse tipo de sinal: proximidade, agilidade na comunicação.

5. Como seria o processo ideal de entrega e devolução pra você?

Francis: Se fosse entre pessoas, acho que a plataforma deveria intermediar com fotos do equipamento, uma breve explicação de uso, informações sobre o funcionamento. Na devolução, eu também mandaria fotos mostrando o estado do equipamento. Seria importante ter uma confirmação de que está tudo certo antes de devolver.

Sobre a logística:

Francis: O ideal seria uma empresa de entrega fazer isso. Mas, se for algo perto, eu não veria problema em buscar pessoalmente, dependendo do tipo de equipamento.

6. Você pagaria a mais por serviços como seguro ou entrega em domicílio? Em que casos valeria a pena?

Francis: Eu pagaria por seguro se fosse usar o equipamento por mais tempo, tipo uma semana ou mais. Se fosse só um dia ou dois, acho que não compensaria. E se eu fosse emprestar o equipamento para outra pessoa usar, também consideraria o seguro.

7. Se existisse um aplicativo feito só pra isso, o que ele teria que ter pra você confiar e usar de verdade?

Francis: A plataforma teria que ser intuitiva, fácil de entender, com um leque bom de equipamentos. Eu gostaria de conseguir ver o item, conversar com o dono, acompanhar entrega e devolução. Seria legal também ter comparativo de preços com outros donos daquele mesmo equipamento, ver diferentes opções de entrega, transportadoras, e poder escolher. E claro, uma boa parte para comunicação — pra conversar fácil com a pessoa que está alugando.

8. Que tipo de informação técnica você gostaria de ver no anúncio do equipamento?

Francis: Eu aluguei uma enceradeira. Seria importante saber se ela é de 10 ou 20 amperes, a voltagem, como trocar o disco, como manusear. Era um equipamento pesado, e foi difícil entender no começo. Também gostaria de ver marca, modelo, tipo e tamanho de disco que posso usar.

9. Você prefere alugar de uma pessoa comum ou de uma empresa especializada? Por quê? E se houvesse diferença no valor?

Francis: Depende do tipo de equipamento. Equipamentos grandes ou eletrônicos, eu preferiria alugar de empresa. Mas se for algo pequeno e fácil de transportar, eu pegaria com uma pessoa física mesmo. E o preço é um fator decisivo: se a pessoa cobra menos que a empresa, eu vou nela, desde que o equipamento seja simples.

10. Se você tivesse um problema durante o uso do equipamento (ex: defeito, atraso, imprevisto), o que esperaria que a plataforma fizesse por você?

Francis: Quero que o chat da plataforma funcione, que a notificação chegue pra pessoa, e que eu consiga entrar em contato direto com ela. Talvez até com uma ligação, dependendo da urgência. A comunicação tem que ser rápida e fácil.

11. Você já teve alguma experiência ruim ou marcante alugando equipamentos? Como foi?

Francis: Na verdade, só tive uma: com a própria enceradeira. Ela era 20 amperes e eu só tinha uma tomada desse tipo em casa. Por sorte, eu tinha uma extensão apropriada, então consegui usar. Mas se eu soubesse disso antes, teria me preparado melhor.

7.1.2.2. Entrevistado 2 (perfil 1, demanda):

Nome: Leila (fictício)

Perfil: Trabalha com blocos de carnaval e precisou alugar equipamentos grandes (carros de som) e instrumentos musicais

Idade: 27 anos

1. Em que situações você já alugou ou gostaria de alugar um equipamento?

Leila: Em situações de trabalho, principalmente eventos que organizo. Já precisei alugar para um bloco de carnaval, por exemplo — aluguei um carro de som. Já pensei em alugar instrumentos musicais para shows, mas acabei não alugando de fato.

2. Quando você quer alugar algo, como você costuma procurar? Já usou sites ou redes sociais?

Leila: Normalmente peço indicações para amigos que trabalham na área. No caso do carro de som, recebi boas indicações e escolhi uma delas. Também procurei na internet e anotava placas que via na rua para ligar depois. Já os instrumentos eu procurei apenas pela internet, pois não conhecia ninguém que pudesse indicar. Achei sites especializados mesmo.

3. Que dificuldades você costuma encontrar ao tentar alugar? Já teve alguma frustração nesse processo?

Leila: Não cheguei a ter frustração durante a busca. O problema foi depois, no pós-aluguel. Eles entregaram um carro de som que não era o que a gente tinha combinado, mesmo tendo dito que seria adequado.

4. O que te faz confiar em alguém para alugar um equipamento? Que sinais ou garantias você busca?

Leila: Avaliações de outras pessoas são fundamentais. No caso do carro de som, era uma empresa bem avaliada, indicada por amigos da área em quem confio. Também achei importante a conversa com o fornecedor ter sido simples, direta — isso me passou confiança.

5. Como seria o processo ideal de entrega e devolução pra você?

Leila: Seria ideal combinar datas de entrega e retirada com quem vai receber. No caso do carro de som, ninguém do nosso bloco sabia dirigir aquele tipo de veículo. Então, pedimos que entregassem e buscassem em horários certos. Com instrumentos, eu mesma poderia retirar e devolver, pois tenho mais controle.

6. Você pagaria a mais por serviços como seguro ou entrega em domicílio? Em que casos valeria a pena?

Leila: Sim, com certeza. Acho que seria fundamental.

7. Se existisse um aplicativo feito só pra isso, o que ele teria que ter pra você confiar e usar de verdade?

Leila: Selos de segurança, certificações... mas o principal são as avaliações de usuários. Gente comentando, usando. Isso gera confiança. Avaliações são um dos fatores principais pra mim.

8. Que tipo de informação técnica você gostaria de ver no anúncio do equipamento?

Leila: Gosto de informação técnica. No caso do carro de som, disseram que tinha 18 canais, mas entregaram um com 16, e fez falta. Então, quero saber o número de canais, quilometragem, produtividade do equipamento, qualidade das peças envolvidas. Se fosse um instrumento musical, por exemplo, gostaria de saber o tipo de pele do surdo, fabricantes das partes e material da lata.

9. Você prefere alugar de uma pessoa comum ou de uma empresa especializada? Por quê? E se houvesse diferença no valor?

Leila: O preço pesa muito, principalmente no caso do meu bloco, que tem pouca verba. Daria preferência a empresa, porque transmite mais seriedade e está sujeita a obrigações legais. Mas se o preço for muito menor, e o equipamento simples, alugo de pessoa física sim.

Se for algo como um surdo, tranquilo. Agora, para ambulâncias ou posto médico móvel, como já precisei alugar para o bloco, é impensável fazer isso com pessoa física. Aí contratamos uma empresa especializada.

10. Se você tivesse um problema durante o uso do equipamento (ex: defeito, atraso, imprevisto), o que esperaria que a plataforma fizesse por você?

Leila: Quero que a plataforma tenha um sistema de report, onde eu possa relatar o problema e receber uma solução proporcional. Se o serviço for desastroso, quero

reembolso total. Se for parcialmente ruim, uma compensação parcial. E, por exemplo, se recebo um carro errado, quero poder acionar a plataforma pra que enviem o equipamento certo. Essa comunicação tem que ser rápida, de preferência com o fornecedor direto.

11. Você já teve alguma experiência ruim ou marcante alugando equipamentos? Como foi?

Leila: Sim, o carro de som. Ele falhou durante o uso. Nosso vocal ficou comprometido por isso.

7.1.2.3. Entrevistado 3 (perfil 1, demanda):

Nome: Fabiana (fictício)

Perfil: Desejava alugar uma lixadeira para um trabalho pontual em casa

Idade: 31 anos

1. Em que situações você já alugou ou gostaria de alugar um equipamento?

Fabiana: Em pequenas reformas em casa, quando o equipamento é caro e não vale a pena comprar para fazer um único serviço. Por exemplo, uma lixadeira grande pra lixar o chão de madeira. Não faz sentido comprar uma só pra isso. Se houvesse um serviço de aluguel, eu usaria.

2. Quando você quer alugar algo, como você costuma procurar? Já usou sites ou redes sociais?

Fabiana: Eu começo procurando no Google pelas opções que aparecem. Depois costumo procurar a rede social da empresa. Por exemplo, uma vez fui alugar um carro pro meu pai — achei no Google, depois fui ver a Localiza no Instagram. Às vezes tem cupom por lá também.

3. Que dificuldades você costuma encontrar ao tentar alugar? Já teve alguma frustração nesse processo?

Fabiana: Não tenho muita experiência com aluguel de equipamentos. Mas talvez o que me incomodou foi quando a taxa ou o prazo de devolução não estavam claros no site. Aí só na loja presencial consegui entender. Faltava essa informação na hora da pesquisa.

4. O que te faz confiar em alguém para alugar um equipamento? Que sinais ou garantias você busca?

Fabiana: Avaliações de outros usuários. Vejo comentários no Google e nas redes sociais. Se é uma empresa conhecida, com site e contato fácil, me passa mais segurança. Também olho se a marca se preocupa com a própria reputação.

5. Como seria o processo ideal de entrega e devolução pra você?

Fabiana: Se for uma máquina grande, o ideal seria que a empresa trouxesse até minha casa e depois buscasse de volta. Eu não tenho carro e não conseguiria transportar esse tipo de equipamento sozinha. Então o melhor seria que o próprio fornecedor fizesse isso.

6. Você pagaria a mais por serviços como seguro ou entrega em domicílio? Em que casos valeria a pena?

Fabiana: Sim. Pela entrega em domicílio eu pagaria, com certeza, pela questão da praticidade. Sobre o seguro, acho que depende do tipo de peça. Se for algo sensível ou muito caro, que pode quebrar, eu pagaria pra garantir.

7. Se existisse um aplicativo feito só pra isso, o que ele teria que ter pra você confiar e usar de verdade?

Fabiana: Alguma forma de garantia legal caso algo dê errado. Se eu alugar uma peça e ela vier com defeito, ou se depois o fornecedor disser que fui eu que quebrei, quero que o app possa intermediar. Um sistema tipo o Quinto Andar faz, registra como estava antes, pra evitar acusações injustas.

8. Que tipo de informação técnica você gostaria de ver no anúncio do equipamento?

Fabiana: Tudo possível. Voltagem, potência, marca... Seria como comprar um produto: preciso das especificações pra saber se serve pra mim. Talvez não importe saber se é novo ou usado, mas isso pode depender do tipo de peça.

9. Você prefere alugar de uma pessoa comum ou de uma empresa especializada? Por quê? E se houvesse diferença no valor?

Fabiana: Não tenho preferência. Se o equipamento for o mesmo e o preço muito mais barato com uma pessoa comum, eu alugaria dela. Pra mim, não faria diferença.

10. Se você tivesse um problema durante o uso do equipamento (ex: defeito, atraso, imprevisto), o que esperaria que a plataforma fizesse por você?

Fabiana: Primeiro tentaria resolver com a pessoa que alugou. Mas se ela não respondesse, eu esperaria que o app intermediasse. Que me ajudasse a cancelar a

transação, devolver a peça e receber meu dinheiro de volta, ou ao menos tentasse resolver com a outra parte.

11. Você já teve alguma experiência ruim ou marcante alugando equipamentos? Como foi?

Fabiana: Não. Nunca tive uma experiência ruim.

O entrevistador aproveita para perguntar como ela resolveu a necessidade da lixadeira mencionada no início.

Fabiana: No fim, peguei uma lixadeira de mão emprestada com um marceneiro. Não era o mesmo equipamento, mas quebrou o galho.

7.1.2.4. Entrevistado 4 (perfil 2, oferta):

Nome: Carlos (fictício)

Perfil: Possui equipamentos de audiovisual, como caixas de som, microfones, cabos e iluminação. Alugava os equipamentos quando não estava usando eles.

Idade: 30 anos

1. Você já alugou algum equipamento que possui? Ou já pensou em alugar? Que tipo?

Carlos: Sim, já aluguei sim. Trabalhei com locação de som, iluminação, microfones, tudo voltado para eventos. Era um material que eu já usava para trabalhar, então fazia sentido alugar para gerar renda e continuar presente nos eventos.

2. Em que situações você se interessaria (ou se interessou) em oferecer esse equipamento para aluguel?

Carlos: Principalmente para ganhar dinheiro com o que eu já tinha. Além disso, participar dos eventos me interessava. Era uma forma de estar presente e envolvido com o ambiente de festas e entretenimento.

3. Como você divulga (ou divulgaria) esse equipamento para possíveis locatários?

Carlos: A melhor forma de divulgação é a indicação. Um cliente indica para outro, e assim vai crescendo. Além disso, uso Instagram, site da empresa, WhatsApp... são ferramentas que funcionam bem.

4. Que preocupações você teria (ou já teve) ao entregar seu equipamento para outra pessoa usar?

Carlos: A maior preocupação é o manuseio e a conservação do equipamento. O cliente quer tudo em bom estado. Por isso eu sempre colocava cláusulas no contrato, deixando claro que, se houvesse desgaste por mau uso, o cliente pagaria.

5. Que tipo de controle, segurança ou garantia você esperaria da plataforma para se sentir tranquilo ao alugar?

Carlos: Na maioria das plataformas ou redes sociais, a responsabilidade acaba sendo minha. O ideal seria que a plataforma tivesse algum tipo de controle jurídico, como assinatura eletrônica, algo que formalizasse a responsabilidade da outra parte.

6. Você pagaria por recursos extras, como seguro ou entrega e devolução?

Carlos: Sim, com certeza. É essencial. Os equipamentos variavam de tamanho, de microfones a caixas e televisores. Seguro e entrega ajudam muito.

7. O que te deixaria mais seguro: contrato, avaliações dos usuários, histórico da pessoa? Algum desses pesa mais pra você?

Carlos: O contrato é o que mais pesa para mim. O histórico ajuda, claro, você nem sempre conhece a pessoa. Ter um termo bem feito é o que garante segurança.

8. Que funcionalidades ou recursos um aplicativo deveria ter para facilitar sua vida como locador?

Carlos: O ideal seria ter uma pré-qualificação do cliente. Tipo um sistema com perguntas e respostas automáticas antes do contato direto. Isso ajuda a entender se o cliente está ciente do que precisa, e filtra melhor os leads. Hoje eu acabo fazendo isso no WhatsApp, com mensagens automáticas.

9. Como você gostaria de organizar a disponibilidade do seu equipamento?

Carlos: Com uma agenda eletrônica. Quando há muitos eventos, é essencial estar programado para saber o que tem disponível e quando. Em períodos de baixa, tenho parcerias para sublocar equipamentos também.

10. Como deveria funcionar a comunicação com quem está alugando seu equipamento?

Carlos: Hoje, eu inicio o contato pela plataforma ou rede social, mas logo peço o telefone e continuo por fora, no WhatsApp. Idealmente, a plataforma já integraria isso ou permitiria comunicação estruturada, com tópicos e mensagens automáticas, como acontece no WhatsApp.

11. Se você tivesse um problema durante o uso do equipamento (ex: defeito, atraso, imprevisto), o que esperaria que a plataforma fizesse por você?

Carlos: Depende. Se a plataforma fosse como as redes sociais, não espero nada, o cliente passa a ser meu, e a responsabilidade é toda minha. Mas se fosse um app mais robusto, como um iFood ou Uber, aí sim: esperaria reembolso, mediação e suporte real. Com regras claras de até onde a responsabilidade da plataforma vai.

12. (Opcional) Já teve alguma experiência marcante (boa ou ruim) ao alugar um equipamento?

Carlos: Sim. A melhor é quando o cliente gosta e me indica. Isso vale mais que qualquer venda. A pior foi quando uma criança furou o alto-falante em um evento. Faltou uma tela de proteção. Foi um aprendizado, tanto sobre seguro quanto sobre prevenir certos riscos com o próprio equipamento.

7.2. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Todas as entrevistas realizadas para este trabalho contaram com a autorização dos participantes, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O termo foi apresentado de forma clara antes do início da gravação, garantindo o entendimento sobre os objetivos da pesquisa, o uso acadêmico das informações coletadas, a confidencialidade dos dados e o direito de desistência a qualquer momento.

A seguir, está o modelo do TCLE utilizado:

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Pesquisa: MVP - Aplicativo para aluguel de equipamentos peer-to-peer

Pesquisador(a): Marcello Moura Barbosa

Instituição: PUC Rio

Curso: UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador

Disciplina: Pesquisa com Usuários (MVP UX research)

1. Apresentação da pesquisa

Você está sendo convidado(a) a participar voluntariamente de uma entrevista como parte de uma pesquisa acadêmica que tem como objetivo compreender como usuários alugam equipamentos de forma pontual e quais são suas necessidades, dificuldades e expectativas em relação a um possível aplicativo que facilite esse processo.

A pesquisa é de caráter exploratório e qualitativo, e servirá de base para a construção de um MVP de um app de aluguel de equipamentos peer-to-peer.

2. Procedimento

A participação consiste em uma entrevista com duração aproximada de 30 minutos, que poderá ser realizada presencialmente ou por videoconferência (Zoom, Meet ou similar).

Com sua permissão, a entrevista poderá ser **gravada** em áudio para fins de análise posterior. As falas gravadas serão transcritas e analisadas apenas pelo(a) pesquisador(a), e não serão divulgadas de forma identificável.

3. Riscos e benefícios

Não há riscos diretos associados à sua participação. O tema abordado não envolve dados sensíveis nem questões pessoais delicadas.

Os benefícios são acadêmicos: sua participação ajudará na criação de soluções mais adequadas à realidade de usuários como você.

4. Privacidade e anonimato

Todas as informações fornecidas serão tratadas com **confidencialidade**. Seu nome verdadeiro **não será divulgado** em nenhum momento — será substituído por um pseudônimo, e nenhum dado pessoal será associado às respostas.

As gravações serão armazenadas com segurança e **serão utilizadas somente de forma acadêmica**.

5. Voluntariedade

Sua participação é totalmente voluntária. Você pode **recusar** responder a qualquer pergunta, **interromper** a entrevista a qualquer momento, ou **desistir de participar** sem precisar justificar.

6. Contato

Em caso de dúvidas ou necessidade de mais informações, você pode entrar em contato com o pesquisador:

Nome: Marcello Moura Barbosa

E-mail: moumarcello@gmail.com

7. Declaração de consentimento

Declaro que li, entendi e concordo com as informações acima.

Estou ciente de que minha participação é voluntária, e autorizo a gravação da entrevista para fins acadêmicos, sabendo que minha identidade será preservada.

Nome completo do participante:

Assinatura:

Data:

Nome completo do entrevistador:

Assinatura:

Data: