



O design de interfaces para a criação de confiança

Interface design for trust building

Vitor Amorim; Laboratório de Ergodesign e Usabilidade de Interfaces; PUC-Rio
Manuela Quaresma; Laboratório de Ergodesign e Usabilidade de Interfaces; PUC-Rio

Resumo

O exponencial avanço das plataformas digitais focadas em conectar e intermediar a oferta e a demanda gera necessidades de criar produtos digitais capazes de fomentar a confiança entre indivíduos desconhecidos. Para isto, as plataformas estão recorrendo a recursos de interface que possam auxiliar neste processo. Este artigo tem o objetivo avaliar como as plataformas digitais estão gerenciando as interações e estimulando a confiança entre compradores e vendedores. Para isto, foram analisados os recursos utilizados pelo Mercado Livre e pelo Olx em suas páginas de apresentação da oferta, e como estes recursos estão distribuídos e focados em auxiliar a tomada de decisão do comprador. Ao final, é possível notar as diretrizes claras adotadas em cada uma destas plataformas, e como as decisões de negócio e diferentes modelos de monetização estão diretamente conectadas com os recursos disponíveis na interface.

Palavras-chave: design de interfaces; confiança; plataformas peer-to-peer;

Abstract

The exponential advance of digital platforms focused on connecting and mediating supply and demand creates a need to create digital products capable of fostering trust between unknown individuals. To this end, platforms are turning to interface features that can assist in this process. This paper aims to evaluate how digital platforms are managing interactions and fostering trust between buyers and sellers. For this, the resources used by Mercado Livre and Olx in their offer presentation pages were analyzed, and how these resources are distributed and focused on helping the buyer's decision making. At the end, it is possible to note the clear guidelines adopted by each of these platforms, and how the business decisions and different monetization models are directly connected with the resources available on the interface.

Keywords: interface design; trust; peer-to-peer platforms;



1. Introdução

Conectar oferta e demanda é um grande negócio nos dias atuais, basta encontrar um volume adequado de oferta e demanda para gerenciar e colher os frutos desse relacionamento. Esta atividade é a mesma que diversas profissões tradicionais já faziam, mas agora atuam em escala gigantesca, sem limites territoriais e com novos produtos e serviços que, sem o avanço da tecnologia, seriam impensáveis. As maiores, mais impactantes e valiosas *startups* hoje possuem o mesmo modelo de negócio: criam formas confiáveis de intermediar a oferta e a demanda entre pessoas (Diekhöner, 2017). Segundo um relatório da Distrito de 2021, em 2020, cinco das 12 *startups* brasileiras que alcançaram o valor de mercado de 1 bilhão de reais atuam mediando oferta e demanda, são elas: 99, Ifood, Loggi, QuintoAndar e Loft (Distrito, 2021). Estas *startups* não produzem e não gerenciam o que está sendo negociado, elas restringem sua atuação em viabilizar as conexões e intermediar as interações.

Estas plataformas são denominadas Plataformas Peer-To-Peer (P2P), que nascem com a missão de conectar pessoas pela internet a partir de uma ideia central que conecte pessoas com o mesmo propósito. Os criadores das plataformas P2P se fundamentam na economia compartilhada, onde procuram estabelecer uma rede de conexões que exploram a descentralização da oferta, com a possibilidade de ofertarem serviços e produtos de profissionais ou pessoais. As plataformas P2P facilitam as pessoas a fazerem transações diretamente umas com as outras, conectando indivíduos de maneiras sem precedentes (Caldieraro et al., 2018 apud Wirtz 2019). A presença destas plataformas na sociedade e no mercado digital é tão influente que já se torna popular o termo “uberização”, usado para exemplificar os modelos de negócio baseado em promover conexões. As negociações e as ofertas disponíveis surgem dos próprios membros da rede, que vão se conectando a partir de interesses em comum (Sundararajan, 2016). Independente do modelo comercial adotado pelas plataformas P2P, todas elas possuem em comum a proposta de conectar pessoas completamente desconhecidas, sem a necessariamente se envolver, ou estar presente durante a efetivação dos acordos estabelecidos entre as partes.

Ao mesmo tempo que uma conexão feita digitalmente carrega uma série de impessoalidades a respeito do intermediário, é de total interesse que as conexões realizadas se convertam na efetivação de negócios bem sucedidos. Desta forma é que se extrai valor, pois a plataforma só terá uma alta frequência de usuários se relacionando entre si se eles julgarem as conexões vantajosas e seguras. Sendo assim, o grande objetivo dessas plataformas é conseguir fazer com que os compradores confiem nas propostas e ofertas que os vendedores disponibilizam e vice-versa. Como a oferta é feita e executada por um terceiro, as plataformas precisam garantir que os compradores tenham acesso a todas as informações possíveis para que ele possa confiar que o vendedor irá honrar todas as características da proposta que está disponível através da plataforma P2P. Neste artigo, será analisado como as plataformas P2P focadas em varejo constroem interfaces que auxiliam na construção de confiança entre os participantes e que recursos elas utilizam para intermediar e gerenciar as conexões.



2. A importância da confiança em Plataformas Peer-To-Peer

Para as plataformas P2P, a confiança é um elemento fundamental para se obter boas relações comerciais, e por isso, a confiança entre as partes passa a ser o objeto central que fomenta todas as negociações, desencadeando todo o fluxo monetário envolvido nestas transações (comprador-intermediário-vendedor). Comprar de um estranho envolve riscos e situações desconfortáveis para quem pode se sentir vulnerável ao comportamento dos vendedores. O comprador que não se sentir confiante o suficiente de que não será lesado, dificilmente aceitará avançar em uma negociação onde não se sente seguro.

Partindo de uma relação com o desconhecido e se colocando em uma situação de vulnerabilidade, é natural que a confiança abordasse e fosse influenciada pelo risco existente nestas condições. Em um mundo online, o grau de incerteza, a dependência e o risco são maiores do que no mundo off-line (Kautonen, 2008 apud Aljazzaf, 2010). Nesta situação existe uma expectativa e uma preocupação de que os riscos e as vulnerabilidades de alguém não sejam exploradas (Corritore et al., 2003 apud Aljazzaf, 2010). Considerando a natureza das plataformas P2P, este trabalho compreende que a confiança é “a disposição do comprador de confiar em um vendedor para fazer o que é prometido em um determinado contexto, independentemente da capacidade de monitorar ou controlar o vendedor, e mesmo que consequências negativas possam ocorrer”¹ (Aljazzaf, 2010, p. 168, tradução nossa).

Para garantir o maior índice possível de transações realizadas através da plataforma, é necessário projetar ambientes digitais que forneçam ao comprador todas as informações necessárias para que ele se sinta confortável em prosseguir com a transação. Muito já se criou e desenvolveu tecnologicamente para a comunicação digital entre as pessoas, mas o contexto das plataformas P2P vai além de um sistema conversacional, pois envolve o gerenciamento das conexões, o controle de oferta e demanda, a segurança dos participantes e a responsabilidade pelas conexões estabelecidas, principalmente em um mercado que a regulação ainda é incipiente (Hausemer, 2017). O bem-estar dos compradores passa a ser um elemento fundamental para o bom desempenho das plataformas, por isso, é importante que os intermediadores mitiguem todos os riscos possíveis. As relações comerciais só vão ocorrer se houver confiança, pois nenhum comprador irá se submeter a um risco excessivo.

Todo o processo de conexão e intermediação é feito de forma online e digital pelas plataformas P2P, onde a torna passiva em relação as transações, pois toda a tomada de decisão de executar uma compra está nas mãos do comprador. As interfaces digitais são os únicos pontos de contato com os compradores para conduzi-los e estimular a confiança e tomada de decisão, por isso, elas são o ponto de partida de uma relação comercial entre desconhecidos, e consequentemente, baseada na confiança entre todos os envolvidos.

¹ “Trust is the willingness of the trustor to rely on a trustee to do what is promised in a given context, irrespective of the ability to monitor or control the trustee, and even though negative consequences may occur.”



2.1.1 O foco da confiança

No contexto das plataformas P2P, em geral, é possível acessar e negociar com diversos fornecedores, e por isso, podemos entender que ao alugar um apartamento no Airbnb estamos confiando diretamente no indivíduo que nos fornece o serviço escolhido. Hardin (2000, 76, 97) apud Uslaner (2002, pag. 16) diz que “minha confiança em você deve estar fundamentada em expectativas que são particulares a você, não apenas em expectativas generalizadas”². Por outro lado, ao solicitar uma carona no Uber, o usuário não tem a possibilidade de avaliar vários motoristas e selecionar aquele que transmitir a maior confiança para ele, pois a seleção do prestador do serviço é feita pela própria Uber. Neste caso, o usuário deve confiar na seleção que a Uber fará para ele.

Sztompka (2003) alega que fundamentalmente a confiança sempre terá um objeto principal e pode ser entendida de duas maneiras: confiança interpessoal e confiança social. A confiança interpessoal trata de confiança direta em um outro indivíduo, envolvendo uma relação de comprometimento entre eles, ou seja, na prática o vendedor deve ter a sua confiabilidade avaliada pelo comprador. A confiança social trata de acordos não estabelecidos diretamente com uma pessoa, mas em um conjunto de pessoas que somam esforços e constroem algo a ser disponibilizado, por exemplo, ao optar por uma determinada companhia aérea, você está confiando em todos os profissionais daquela empresa que trabalham para executar e entregar o serviço contratado. No contexto das plataformas P2P, o comprador manifesta e equilibra simultaneamente a confiança interpessoal (ao escolher um vendedor) e a confiança social (ao acreditar que o provedor irá garantir a execução da oferta). A manifestação destas duas dimensões da confiança pode ser vista no caso do Uber, pois a confiança não será única e exclusivamente no motorista, mas também na empresa, que está determinando quem irá executar o serviço, pois confiamos que ela se responsabilizará pelos motoristas, pela qualidade do serviço prestado e eventuais prejuízos.

A relação de confiança se estabelece em uma linha direta entre o sujeito e o objeto, porém, como explicado anteriormente, as relações nas plataformas P2P não são estabelecidas em díades, mas sim em tríades. Estas tríades se baseiam em uma confiança mútua entre o sujeito (comprador), o objeto (vendedor) e o provedor da plataforma P2P (Chen, 2009). Neste relacionamento, “precisamos confiar nos ‘estranhos’ com quem fazemos transações e, mais importante, precisamos confiar nas plataformas intermediárias que facilitam essas transações”³ (Diekhöner, 2017, p. 7, tradução nossa). Os provedores da plataforma são responsáveis por viabilizar as conexões, e por isso, tanto compradores quanto vendedores possuem expectativas sobre o comportamento dos provedores, e atribuem a ele certa responsabilidade.

Certamente as características das plataformas possuem uma grande influência no processo de construção da confiança. Alguns estudos apontam para as características de um *website* que

² “My trust of you must be grounded in expectations that are particular to you, not merely in generalized expectations.”

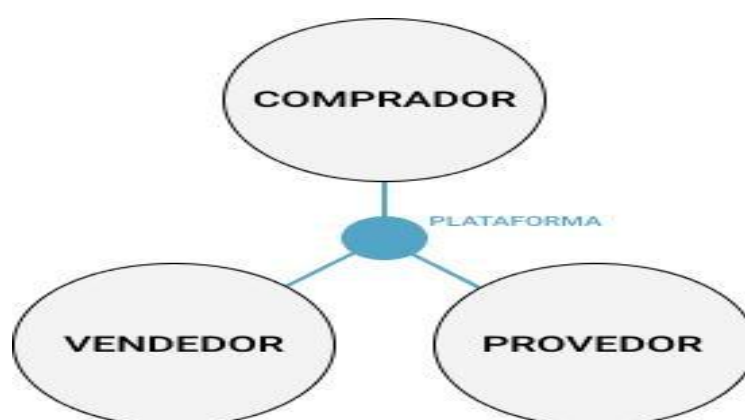
³ “We need to trust the ‘strangers’ with whom we transact, and more importantly, we need to trust the intermediary platforms that facilitate these transactions.”



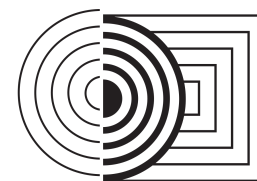
podem estimular um maior sentimento de confiança, por exemplo, Fimberg (2020) confirmou através de um estudo que o design visual de um *e-commerce* é vital para estimular a confiança dos usuários. Além de aspectos visuais e de interface, qualidades como bom nível de usabilidade ou desempenho técnico também irão influenciar a percepção do comprador. Apesar dos aspectos visuais terem impacto na percepção dos usuários, este artigo mantém o foco na composição da interface de uma forma ampla, analisando a existência dos componentes e como eles são reunidos em conjuntos a fim de alcançar um propósito específico.

A plataforma é um instrumento utilizado pelo provedor para viabilizar as conexões, ou seja, ela é um serviço oferecido por uma empresa, e ao utilizá-la como forma de intermediar as conexões, é natural que as suas capacidades irão moldar a forma como a oferta e a demanda irão se conectar, como serão percebidas, como serão avaliadas e como irão interagir entre si. A qualidade, o comportamento e as regras impostas por uma plataforma P2P são totalmente responsabilidade de seus gestores. Quando uma plataforma tem baixa segurança nos pagamentos ou permite que alguma fraude aconteça, os provedores serão os responsabilizados por serem os garantidores da qualidade do produto ou serviço que oferecem. As plataformas P2P devem conter todos os elementos necessários para que o relacionamento entre todas as entidades (compradores, vendedores e provedores) sejam eficientes e imponham aos participantes uma lógica de interação que permita uma boa experiência, ao mesmo tempo que sustente o modelo de negócio da empresa. A Figura 1 a seguir mostra como as entidades existentes em uma relação de confiança estão conectadas, considerando que a plataforma é um elemento integrador destes agentes.

Figura 1 – Relacionamento entre os alvos intermediados pela plataforma



Fonte: Elaborado pelos autores



2.2 Os mecanismos de confiança

Para garantir uma boa interação entre vendedores e compradores e mitigar os riscos e as incertezas, as plataformas P2P instalam um sistema de governança que se estabelece através de mecanismos de governança institucional e legal (Akbar e Tracogna, 2018; Perren e Kozinets, 2018 apud Wirtz, 2019). Este trabalho compreende que os mecanismos de confiança são todos os recursos que uma plataforma aplica para estimular a intenção de um comprador realizar uma compra (ou contratação) de um vendedor desconhecido.

Os mecanismos de confiança podem ser utilizados para gerenciar as interações entre vendedores e compradores. Isto pode ser feito através de funcionalidades e recursos de interface que operam a partir de regras determinadas para controlar o envolvimento e o processo de interação entre vendedor e comprador, podendo controlar as informações disponíveis, controles de preço, critérios de pesquisa e classificações (Chen et al., 2018 apud Wirtz 2019).

Nem todos os mecanismos são recursos diretamente presentes na interface, mas eles também podem exercer uma função de forma intangível, podendo ser garantias e condições legais para manter uma ordem e uma perspectiva de redução da vulnerabilidade do comprador. Isso garante, assim, uma percepção de que não haverá prejuízos devido algum comportamento oportunista por parte de um vendedor.

Observando a relação entre os alvos e considerando que a iniciativa em estabelecer uma relação comercial é do comprador, o foco deste trabalho está na construção da confiança no comprador. Os demais agentes (vendedor e provedor) ficam em uma posição passiva quanto esta iniciativa, concentrando seus esforços em garantir as condições ideais para estimular a confiança no comprador e, conseqüentemente, a tomada de decisão. Bergero (2018) determinou dez classes de mecanismos de confiança, detalhados na tabela 1. Podemos compreender que os mecanismos de confiança podem ser associados a auxiliar o comprador a interpretar e confiar em cada um dos outros dois agentes no qual se relaciona, ou seja, alguns mecanismos se destinam ao vendedor, e outros ao provedor. O primeiro grupo de mecanismos possui foco em auxiliar o comprador a se informar e conhecer o vendedor. Estes mecanismos possuem a função de transmitir o máximo possível todos os aspectos que um comprador pode observar, e assim, adquirir uma percepção sobre a existência de riscos. O segundo grupo se refere aos mecanismos que possuem o foco no provedor, ou seja, possuem a função de transmitir ao comprador que tanto os gestores, quanto a plataforma e o serviço disponibilizado tentarão garantir o bem-estar das relações intermediada por eles. O objetivo destes mecanismos é estimular a decisão de compra e impor uma governança, que determinará todas as regras, garantias, controladores de comportamento e determinará as regras de convívio e os limites de interação entre compradores e vendedores.

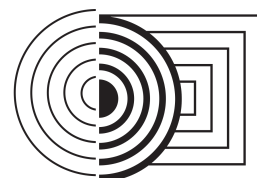


Tabela 1 – Classes de Mecanismos de confiança

| Classe de mecanismo | Descrição | Alvo da Confiança |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Identificação | <i>Se refere as informações exigidas e providas pelo vendedor ao se identificar na plataforma. Dependendo do nível de governança, estas informações podem ser obrigatórias, facultativas ou simplesmente não existirem. Exemplo: Verificação de contato, verificação de identidade, obrigatoriedade de enviar documentação, ou opção de verificar contato e e-mail.</i> | Vendedor |
| Reputação | <i>Esta é uma categoria muito ampla, e envolve todos os mecanismos destinados a representar o histórico de ações passadas do comprador, seja através de depoimentos ou análises de desempenho. Exemplo: Notas atribuídas a transações, depoimentos, selos de aprovação.</i> | Vendedor |
| Controle e curadoria de conteúdo | <i>Corresponde a um controle de quais informações sobre o vendedor ou sobre o produto devem estar disponíveis, assim como um controle sobre a qualidade delas. Exemplo: Vocabulário controlado sobre as informações de um produto oferecido.</i> | Vendedor |
| Comunidade | <i>Algumas Plataformas estimulam o senso de comunidade, e assim determinam uma série de boas práticas de convívio para serem seguidas com o intuito de garantir a qualidade das interações Exemplo: Termos de conduta e aceite.</i> | Vendedor |
| Nível de habilidade | <i>As Plataformas podem solicitar que os participantes concluam algum tipo de curso ou treinamento, assim podem garantir que os fornecedores possuem um certo nível de qualidade. Exemplo: Exigência de certificados</i> | Vendedor |
| Comunicação | <i>Se refere aos meios disponíveis para comunicação entre compradores e vendedores. Cada plataforma determinará como a comunicação deve acontecer, visando seu modelo de negócio e as características dos produtos negociados. Exemplo: Chats, canal de mensagens, divulgação direto do telefone.</i> | Provedor |
| Suporte | <i>São todas as informações disponíveis para auxiliar a interação com a plataforma e com vendedor. Estas informações podem ser a respeito de como operar a plataforma, dicas de segurança ou para reclamações e suporte a correção de problemas. Exemplo: FAQ e Perguntas Frequentes ou Canal de Denúncias</i> | Provedor |
| Segurança | <i>Em relações com desconhecido o risco é uma preocupação constante, por isto, esta classe de mecanismos se refere as iniciativas disponibilizadas pelo Provedor para mitigar os riscos destas transações. Exemplo: Compartilhamento de localização em tempo real.</i> | Provedor |
| Pagamento | <i>Iniciativas que gerenciam os pagamentos, os fluxos de repasse financeiros ou controladores de preços. Estes mecanismos são muito utilizados em Plataformas com maior nível de controle entre as partes e está totalmente conectado com o modelo de negócio e monetização da empresa. Exemplo: Pagamento intermediado pelo provedor ou pagamentos direto para o vendedor</i> | Provedor |
| Seguros | <i>Algumas plataformas disponibilizam meios de ressarcimento ou seguros contra transações que geraram prejuízos ou que enganam os compradores. Exemplo: Seguros, Garantias de devolução do produto ou dinheiro de volta.</i> | Provedor |

Fonte: Adaptado de Bergero (2018)



2. Metodologia

Para este trabalho, foi realizado um levantamento de quais são os principais mecanismos destinados a gerar confiança e como eles são utilizados pelas plataformas P2P focadas no varejo. Esta análise se desenvolveu a partir dos seguintes passos:

- a) Seleção das plataformas P2P: Serviram de base deste estudo o Mercado Livre e o Olx, pois segundo um relatório da Semrush (2021), plataforma de gestão de visibilidade online, elas foram as duas maiores plataformas P2P voltadas para o varejo em volume de acesso no Brasil em agosto de 2021, com 156,5 milhões de acessos e 48 milhões de acessos respectivamente.
- b) Identificação e mapeamento dos mecanismos de confiança: A partir da fundamentação teórica de Bergero (2018), apresentada na tabela 1, foram mapeados todos os recursos de interface que serviram como mecanismos utilizados para fomentar a confiança no vendedor e no provedor. Esta análise considerou apenas a versão desktop, e manteve o foco apenas nos mecanismos presentes nas páginas de oferta. Ambas as plataformas podem apresentar mecanismos que correspondem a proposta de Bergero (2018), mas que não estejam representados na página de oferta, e por isso, não entram nesta análise.
- c) Classificação dos mecanismos de acordo com as classes existentes e para qual foco de confiança: Após o levantamento de todos os mecanismos utilizados em cada uma das plataformas, eles foram organizados de acordo com as dez categorias de mecanismos definidas por Bergero (2018). A segunda classificação realizada se refere ao objeto de confiança, ou seja, para onde o comprador estará direcionando a sua confiança: vendedor ou provedor.
- d) Posicionamento do mecanismo: Esta etapa consistiu em mapear o posicionamento de cada mecanismo dentro da página *desktop* responsável pela apresentação da oferta. Para este mapeamento foram definidos três atributos para o posicionamento: nobre, regular e inferior. O posicionamento nobre se refere ao primeiro terço da página. A posição regular se refere ao segundo terço da página, e o posicionamento inferior se refere ao último terço da página, e conseqüentemente, menos visível ao usuário.
- e) Nível de destaque visual: Para classificação do nível de destaque, foram utilizados dois aspectos: Alto ou Baixo. Estes critérios se referem ao peso visual atribuído aos elementos gráficos do componente em relação aos demais itens. Mecanismos com maior visibilidade são entendidos como destaque Alto. Mecanismos desenhados de



forma mais discreta, com menor hierarquia visual e contraste, foram classificados como baixo nível de destaque.

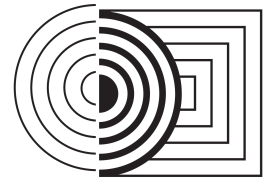
Uma vez os mecanismos organizados e classificados, a análise seguirá a partir de uma visão da composição geral da página de apresentação da oferta e como os mecanismos são utilizados para auxiliar a percepção pessoal de risco. Os mecanismos não serão avaliados individualmente, pois este estudo foca na aplicação dos mecanismos como parte de um conjunto e objetivo maior: a interface apresentação da oferta. O estudo se concentra em investigar como cada plataforma P2P aplicou cada mecanismos em busca de uma forma de estimular a confiança do comprador nos vendedores e nos provedores.

3. Análise dos resultados

A análise das páginas de apresentação de oferta do Mercado Livre e do Olx registraram no total a utilização de 18 mecanismos de confiança, listados e organizados na tabela 2. O Mercado Livre utiliza 13 dos 18 mecanismos encontrados, enquanto a Olx utiliza dez. Os mecanismos de confiança encontrados podem ser atribuídos a oito das dez classificações de mecanismos apresentada por Bergero (2018). Apenas as classes “nível de habilidade” e “Segurança” não estiveram presentes nas interfaces avaliadas. Por outro lado, as classes de “curadoria de conteúdo” e “reputação”, foram as classes com mais mecanismos encontrados, sendo quatro mecanismos para cada uma delas. A terceira classe com maior representatividade, com três mecanismos, foi a classe voltada para o controle das comunicações entre compradores e vendedores. Na figura 2 é possível ver uma síntese de como os mecanismos de confiança encontrados estão distribuídos por classe.

Tabela 2 – Mecanismos de confiança

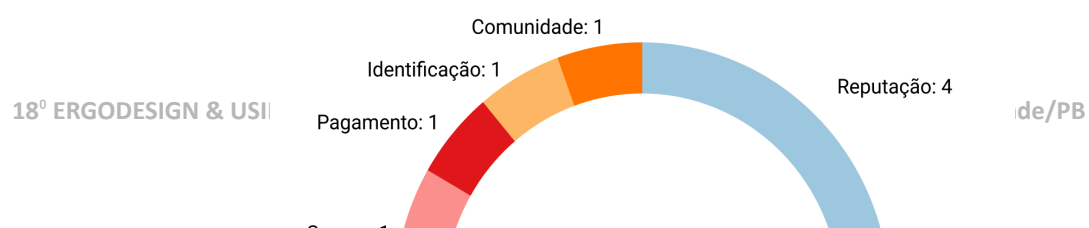
| Nome do mecanismo | Classe do mecanismo | Alvo da confiança | MERCADO LIVRE | | | OLX | | |
|-----------------------------------|-----------------------|-------------------|---------------|----------------|-------------------|----------|----------------|-------------------|
| | | | Utiliza? | Posicionamento | Nível de destaque | Utiliza? | Posicionamento | Nível de destaque |
| Pagamento pela plataforma | Pagamento | Provedor | SIM | Nobre | Alto | SIM | Nobre | Alto |
| | Curadoria de conteúdo | Vendedor | SIM | Regular | Alta | SIM | Nobre | Alto |
| Fotos da oferta | Curadoria de conteúdo | Vendedor | SIM | Nobre | Alto | SIM | Nobre | Alto |
| Controle de informações da oferta | Curadoria de conteúdo | Vendedor | SIM | Nobre | Alto | SIM | Regular | Alto |
| Termos e condições de uso | Comunidade | Vendedor | SIM | Inferior | Baixo | SIM | Inferior | Baixo |
| Desempenho do vendedor | Reputação | Vendedor | SIM | Nobre | Alto | NÃO | - | - |
| Política de devolução e reembolso | Seguro | Provedor | SIM | Nobre | Alto | NÃO | - | - |

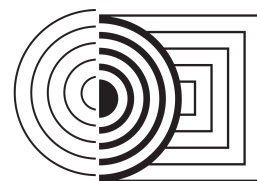


| | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|----------|-----|---------|-------|-----|----------|-------|
| Comunicação anônima | Comunicação | Provedor | SIM | Regular | Alto | NÃO | - | - |
| Política de garantia | Seguro | Provedor | SIM | Regular | Alto | NÃO | - | - |
| Desempenho da Oferta | Reputação | Vendedor | SIM | Nobre | Baixo | NÃO | - | - |
| Depoimentos sobre a Oferta | Reputação | Vendedor | SIM | Regular | Alto | NÃO | - | - |
| Classificação do Vendedor | Reputação | Vendedor | SIM | Nobre | Alto | NÃO | - | - |
| Vídeos da Oferta | Curadoria de conteúdo | Vendedor | SIM | Nobre | Alto | NÃO | - | - |
| Central de ajuda | Suporte | Provedor | NÃO | - | - | SIM | Inferior | Baixo |
| Comunicação via Chat | Comunicação | Provedor | NÃO | - | - | SIM | Nobre | Alto |
| Contato externo | Comunicação | Provedor | NÃO | - | - | SIM | Nobre | Alto |
| Orientações de segurança | Suporte | Provedor | NÃO | - | - | SIM | Nobre | Alto |
| Selo de Vendedor verificado | Identificação | Vendedor | NÃO | - | - | SIM | Nobre | Alto |

Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 2 – Distribuição dos mecanismos por classe



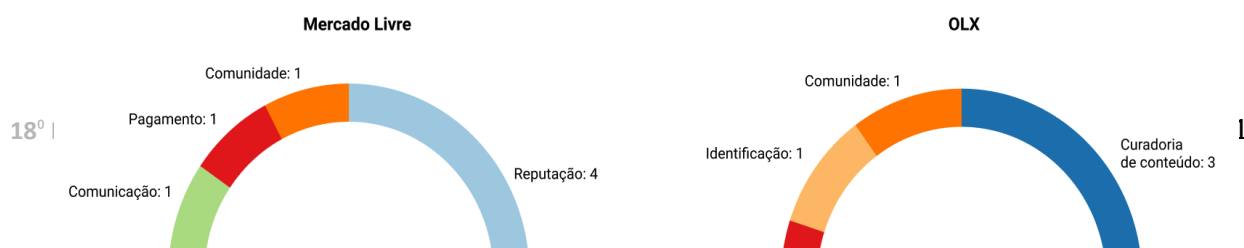


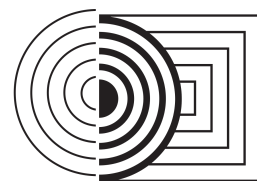
Fonte: Elaborado pelos autores

Dos 18 mecanismos de confiança encontrados, apenas cinco deles foram utilizados por ambas as plataformas, sendo que destes, três se destinam a controlar a forma como a oferta deve ser apresentada. Isto mostra que ambas as plataformas se preocupam em controlar e garantir minimamente que a apresentação da oferta esteja adequada para que o comprador possa avaliá-la, e assim, eliminar dúvidas e inseguranças do comprador.

Por outro lado, apenas o Mercado Livre utilizou mecanismos destinados a reputação do vendedor, com a finalidade de apresentá-lo em detalhes ao comprador. Enquanto o MercadoLivre destina 31% dos seus mecanismos focados na reputação dos vendedores, o Olx não possui nenhum mecanismo para esta finalidade. Estas diferenças evidenciam claramente um contraponto entre as duas plataformas, e como elas utilizam estratégias distintas para estimular a confiança no comprador. Um segundo aspecto discrepante entre as duas plataformas P2P é o modo como tratam a comunicação entre Compradores e Vendedores. O Mercado Livre disponibiliza apenas um mecanismo de comunicação, que é anônima e assíncrona, o Olx oferece dois mecanismos diferentes para comunicação, a primeira deles é a possibilidade de chat, a outra é a possibilidade de divulgação dos contatos pessoais de telefone, eliminando qualquer controle do provedor. Na figura três é possível verificar a distribuição dos mecanismos de confiança.

Figura 3 – Distribuição dos mecanismos por plataforma

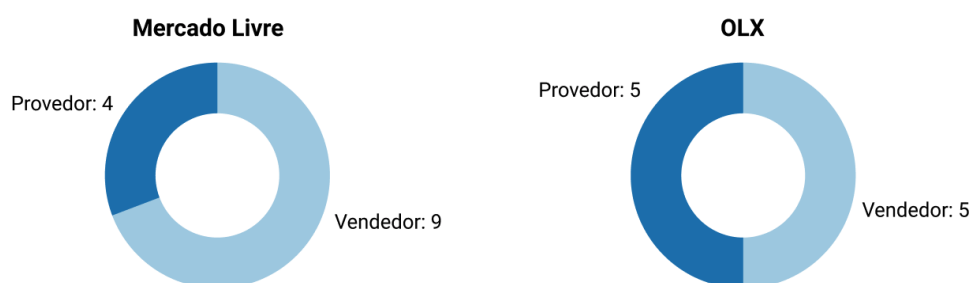




Fonte: Elaborado pelos autores

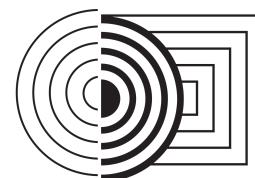
Enquanto o Mercado Livre favorece a análise do vendedor e restringe a comunicação direta, o Olx adota o caminho contrário, omitindo as informações do vendedor, mas disponibilizando a possibilidade de um contato direto e pessoal. Estes dois casos antagônicos evidenciam claramente como a escolha dos mecanismos de confiança determinam o tipo de experiência que a utilização de cada uma destas plataformas irá propor aos seus usuários. Não cabe a este artigo avaliar a efetividade deles, uma vez que ambas as plataformas possuem grande destaque no mercado brasileiro, mas cabe uma investigação mais aprofundada, a partir do ponto de vista dos usuários, sobre o impacto destas composições na experiência de quem as utilizam. Na figura 4 é possível verificar para onde a plataforma orienta o foco da confiança através da quantidade de mecanismos destinados para cada finalidade.

Figura 4 – Equilíbrio entre os alvos da confiança



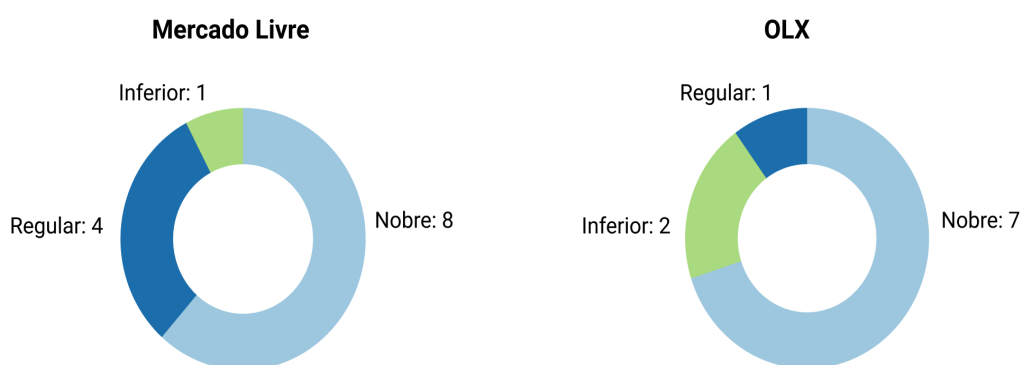
Fonte: Elaborado pelos autores

É possível notar através das figuras 5 e 6 que ambas as plataformas mantêm os mecanismos concentrados na parte nobre da página e com alto destaque, ou seja, concentradas no seu primeiro terço e todas com boa visibilidade. Na área nobre, no início da página, se concentra as imagens dos produtos as informações básicas da oferta e as informações essenciais sobre o



vendedor. Esta região é privilegiada com maior probabilidade de ser vista pelos usuários, e por isso, concentram os mecanismos que as plataformas julgam mais importantes para a apresentação da oferta e do vendedor. As áreas regulares são utilizadas para uma descrição mais detalhada sobre a oferta, como uma espécie de segunda camada de informações complementares ao que está na área nobre. Também é utilizado para informações que podem ser decisivas para uma tomada de decisão, como detalhes da oferta ou do vendedor, garantias, políticas de trocas, e etc. A parte inferior das páginas abrigam os Termos de Uso e Central de ajuda, que apesar de exercerem algum tipo de informação que possa auxiliar o usuário a compreender a legitimidade da plataforma ou governança sobre as normas de conduta esperada de todos os agentes, são itens que atendem a requisitos jurídicos, sem tanta expressão ou influência sobre o processo de avaliação de uma oferta ou vendedor. A parte inferior das plataformas também contemplam muitos recursos destinados a outras finalidades, como por exemplo, a oferta de novos produtos.

Figura 5 – Posicionamento dos mecanismos por plataforma



Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 6 – Nível de destaque dos mecanismos por plataforma





Fonte: Elaborado pelos autores

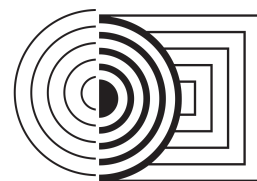
4. Conclusão

A composição e escolha de cada um dos mecanismos corresponde diretamente ao modelo de negócio que cada plataforma adota. É através dos mecanismos que os provedores conseguem restringir ou liberar determinadas informações, e até mesmo, conduzir o comportamento dos usuários para modelos de interação que estejam alinhados aos seus propósitos, uma vez que os mecanismos utilizados moldam a forma como a tarefa de avaliação do alvo será executada. Se no Mercado Livre a comunicação é restrita para garantir que os acordos sejam fechados via plataforma, no Olx os meios para se chegar em um acordo com vendedor podem ser feitos até pessoalmente.

A existência ou ausência de um mecanismo não irá determinar a qualidade da experiência dos usuários, mas certamente estará alinhada a experiência que o provedor deseja proporcionar aos seus usuários, equilibrando com o seu modelo de negócio. Os mecanismos são parte de um conjunto maior, que estão conectados ao propósito de cada plataforma, e devem servir para promover este propósito. É importante considerar que a composição da página de apresentação da oferta é um conjunto de diversas variáveis que influenciam em como os mecanismos serão percebidos e interpretados pelos usuários, por isto, este artigo sugere como próximos passos a investigação e análises dos efeitos que estes mecanismos exercem no processo de construção de confiança dos compradores, tanto isoladamente, quanto em conjunto, sob o ponto de vista dos usuários.

Agradecimentos

Este estudo foi parcialmente financiado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código Financeiro 001.



5. Referências Bibliográficas

ALJAZZAF, Zainab M.; PERRY, Mark; CAPRETZ, Miriam AM. **Online trust: Definition and principles**. In: 2010 Fifth International Multi-conference on Computing in the Global Information Technology. IEEE, 2010. p. 163-168.

BERGERO, Bruno Sebastian. **Design for trust. The role of trust in platforms enabling peer-to-peer interactions**. 2018.

Casagrande, Erich. Top 100 sites mais acessados no Brasil [Edição 2021]. **Semrush**, 15 set. 2021. Disponível em: <https://pt.semrush.com/blog/top-100-sites-mais-visitados>, 2021. Acesso em: 12 out. 2021.

CHEN, Jin; ZHANG, Cheng; XU, Yunjie. **The role of mutual trust in building members' loyalty to a C2C platform provider**. International Journal of Electronic Commerce, v. 14, n. 1, p. 147-171, 2009.

DIEKHÖNER, Philipp Kristian. **The Trust Economy: Building strong networks and realising exponential value in the digital age**. Marshall Cavendish International Asia Pte Ltd, 2017.

DISTRITO - **Corrida dos unicórnios**; 2021;
<https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F65883%2F1614364979Corrida_dos_Unicornios_2021_v7_1.pdf> Acesso em: 06/04/2021

HAUSEMER, Pierre et al. **Exploratory Study of consumer issues in peer-to-peer platform markets**. 2017.

SUNDARARAJAN, Arun. **The sharing economy. The End of Employment and the rise of crowd-based capitalism**, 2016.

USLANER, Eric M. **The moral foundations of trust**. Cambridge University Press, 2002.

Wirtz, J., So, K.K.F., Mody, M.A., Liu, S.Q. and Chun, H.H. (2019), **Platforms in the peer-to-peer sharing economy**, Journal of Service Management, Vol. 30 No. 4, pp. 452-483

SZTOMPKA, Piotr. **Trust: A sociological theory**. Cambridge University Press, Ed. 2003.