

Pesquisa Quali Entrevista



Lidiana Calorio

ALUNA DO MÓDULO: DISCIPLINA: SPRINT: PESQUISA COM USUÁRIOS
MVP III – PUC RIO

Setembro, 2024

Planejamento

Objetivo Geral da pesquisa

Tem como objetivo explorar possibilidades e cenários que ainda não foram descobertos sobre os usuários de plataformas de criação de conteúdo.

A produção de conteúdo significa, na prática, o ato de oferecer materiais — em diferentes formatos ou plataformas — que sejam úteis e relevantes para um determinado público e, assim, atrair mais consumidores em potencial para o negócio em questão.

Planejamento

O que é o criador de conteúdo de Plataformas digitais

O criador de conteúdo de plataformas digitais é alguém que produz e compartilha conteúdo original em diversas plataformas online, como blogs, YouTube, Instagram, TikTok, entre outras. O conteúdo pode ser em formato de texto, vídeo, áudio, imagens ou uma combinação desses formatos.

Os objetivos de um criador de conteúdo são:

- Engajar o Público
- Educar e informar
- Entreter
- Promover Produtos ou Serviços

Planejamento

Principais Stakeholders de Plataformas Digital

1. Usuários Finais – usuários consumidores de conteúdo e criadores de conteúdo
2. Equipe Interna – Desenvolvedores, Designers, Gerentes de Produto, Equipe de Suporte
3. Parceiros Comerciais – anunciantes e Fornecedores de Serviços
4. Investidores – Apoiadores financeiros
5. Reguladores e Governos – Agências reguladoras, Governos Locais e Nacionais
6. Comunidade e Sociedade – Grupos de interesse, Comunidade local

Nesta pesquisa o público entrevistado será o usuário criador de conteúdo.

Planejamento

Entrevista Piloto - Eduardo

Percebi na aplicação da entrevista piloto com Eduardo que eu deveria alterar a ordem de questionamento da pergunta tempo, pois faz parte da jornada e incluir pergunta sobre suporte, uma vez que durante a conversa tive o insight que é uma das maiores dores dos usuários.

Vide abaixo:

1. Pergunta 3 – Estava fora de ordem, pois faz parte da jornada. Ela estava após a 7.
Quanto tempo em média você leva para produzir um vídeo ou post e fazer a publicação?
2. Pergunta 9 – não existia, foi na conversa com Eduardo que percebi que uma grande dor do usuário é o suporte e incluí a pergunta.
Você já precisou de usar o suporte de alguma plataforma? Se sim, como foi a experiência?

Informações sobre a pesquisa



Público Alvo

Usuários criadores de conteúdos em plataformas digitais



Metodologia da pesquisa

Pesquisa qualitativa | Entrevista



Técnica de coleta de dados

Questionário de perguntas abertas
Videochamadas por whatsapp



Temas

Jornada
Estratégia
Desafios
Métricas



Abordagem

Simple e transparente



Formato das perguntas

12 perguntas abertas

Respondentes

Recrutamento | 4

Total de Respondentes | 4 (100%)

Escolaridade | Superior Completo

Classe social | B

Cor | Branca

Gênero

masculino | 2

feminino | 2

Faixa etária

20 a 30 | 1

30 a 40 | 1

40 a 50 | 1

50 a 60 | 1

Estado civil

solteiro | 2

casado | 2

Convite | Modelo enviado

Oi, tudo bem com vc?
Preciso entrevistar umas
pessoas para fazer o
trabalho da minha Pós na
Puc.

Podemos fazer uma
chamada de vídeo?
Serão 12 perguntas sobre
sua experiência
enquanto criador de
conteúdo publicado em
plataformas digitais.

Bora, me ajuda?

Ah, e antes que eu me
esqueça, preciso que
preencha e assine o
TCLE, um termo de
consentimento livre e
esclarecido.

O documento está aqui
no link. Só preencher e
me enviar.

Me diga aí, data e hora
que podemos conversar.
Deve demorar uns 30
minutos.

Gratidão.

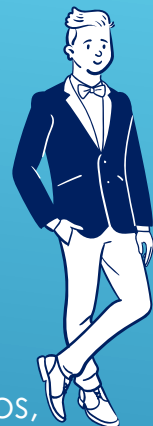
Perguntas

1. O que te levou a ser um criador de conteúdo digital?
2. Em qual ou quais plataformas você costuma publicar seus conteúdos?
3. Quanto tempo em média você leva para produzir um vídeo ou post e fazer a publicação?
4. Você usa aplicativos para editar vídeos e fotos para incluir legendas, traduções instantâneas, músicas, filtros?
5. Qual é a motivação para a escolha da plataforma?
6. Quais equipamentos você utiliza para captar suas imagens, sons, vídeos?
7. Você já participou de cursos ou workshops sobre a criação de conteúdo?
8. Você acha que as plataformas deveriam patrocinar capacitação para seus usuários criadores de conteúdo?
9. Você já precisou de usar o suporte de alguma plataforma? Se sim, como foi a experiência?
10. Como é a sua experiência no momento da postagem do conteúdo para a plataforma?
11. Você acompanha o resultado de suas postagens?
12. As métricas oferecidas suficientes para você medir os resultados das suas postagens?

Entrevistados

Thales, 27 anos, marketeiro digital, sócio proprietário de empresa do ramo marketing digital, com loja no Sudoeste, Bairro de classe média em Brasília, DF. Namora a Mari há 7 anos. Eles são solteiros e não tem filhos.

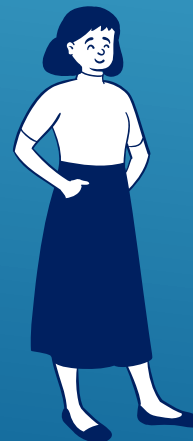
Thales faz publicação de conteúdo em redes sociais na conta dos seus clientes. Ele começou com esta atividade há 6 anos, desde que se tornou sócio proprietário da empresa.



Eduardo, 31 anos, engenheiro, sócio-proprietário de empresa do ramo alimentício, com loja no Sudoeste, Bairro de classe média em Brasília, DF. Mora sozinho no mesmo bairro, solteiro, não tem filhos.

Eduardo faz publicação de conteúdo em redes sociais na conta da sua loja de massas e molhos artesanais. Ele começou com esta atividade há 6 anos, desde que se tornou sócio proprietário da empresa.

Mariana, 42 anos, advogada, servidora pública, consultora de imagem, mora na Asa Sul, Bairro de classe média em Brasília-DF, casada e mãe de dois meninos. Mariana faz publicação de conteúdos que combinam com seu jeito de ser e com seus propósitos, ela faz parcerias com marcas que acredita e assim consegue emitir opiniões com muita transparência.



Cida, 55 anos, administradora de empresa, empresária do ramo de vestuário para moda plus, consultora de imagem, mora e tem loja na Vila Leopoldina, bairro de classe média de São Paulo, casada e mãe de uma moça adulta. Cida publica na conta da sua loja para suas clientes, para promover as vendas da sua loja de roupas plus size e dar dicas de imagem para o seu público.

Pergunta 1 - O que te levou a ser um criador de conteúdo digital?

Eu ainda estava cursando comunicação social na faculdade, quando percebi que meu avô precisava de um apoio para divulgar a loja de molduras que ele tinha na época. Foi aí que eu percebi que eu poderia ajudá-lo na divulgação da loja, informar sobre promoções e realizar divulgação em geral de tudo que ele vendia por lá. Então iniciei meu trabalho de criador de conteúdo digital.



Ao retornar para Brasília, após passar 6 anos estudando engenharia na Universidade Federal de Alagoas, resolvi fazer sociedade com minha mãe na empresa que ela montou para produzir massas e molhos artesanais com receitas da nossa família italiana.

A loja vendia, os produtos eram bons mas faltava divulgação para aumentar o volume de clientes e consequentemente de vendas. Então resolvi investir em plataformas digitais.

Andava com uma vida tranquila, sendo mãe de duas crianças com trabalho de meio expediente no tribunal, queria agora fazer algo que me desse prazer e quem sabe aumentar a renda. Quando surgiu a oportunidade de fazer cursos de consultoria de imagem. Quando iniciei os atendimentos, vi a necessidade de divulgar o meu trabalho, então iniciei a postagem de conteúdo sobre imagem, coloração pessoal, moda, tendências.



Eu sempre trabalhei na área financeira, estava cansada e querendo ser a dona do meu próprio negócio, de repente comecei a perceber uma demanda de mulheres plus size com pouca oferta de moda e atendimento especializado para elas. Foi aí que mudei minha vida e iniciei meu negócio.

Em 2017 comecei com a loja de moda plus size feminina, mas notei que eu precisava fazer mais para atrair o meu público, então coloquei minha cara nas redes sociais, como eu também sou plus, foi fácil meu público se identificar comigo.

Pergunta 2 - Em quais plataformas você costuma publicar seus conteúdos?

Google, Facebook, YouTube, TikTok, Instagram e Ifood, sim. Ifood também é uma plataforma de conteúdo.



Inicialmente, eu publicava no Whatsapp, Facebook e Instagram. Agora invisto mais no Instagram e mantenho uma rede de distribuição de propaganda para os clientes fidelizados no whatsapp.



Principalmente no Instagram, mas tenho conta no Facebook, quase não uso e uma comunidade também no whatsapp para envio de promoções dos meus clientes.

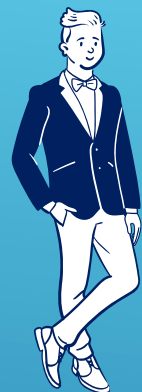


Atualmente uso Instagram para vídeos com dicas, lives e posts. No whatsapp faço distribuição de mensagens de promoções e informativos de funcionamento da loja, além de agendamento com clientes. No Facebook deixei de operar.



Pergunta 3 - Quanto tempo em média você leva para produzir um vídeo ou post e fazer a publicação?

Depende, se for um conteúdo de banco de dados, levo em média de 20 a 30 minutos. Senão em torno de 120 a 150 minutos para conteúdo 100% estratégico e autoral.



O tempo médio que eu levo para produzir um conteúdo é muito relativo, por exemplo, se eu vou fazer um poste que é só uma foto, seleciono, faço uma edição para melhorar cores, crio legenda e gasto em torno de 15 a 20 minutos. Mas se estou editando um vídeo, fazendVao uma coisa mais elaborada, colocando efeitos no vídeo, adicionando vários takes, criando movimento, etc, posso chegar a demorar até 60 minutos para editar um vídeo curto, de 40 a 60 segundos.

Hoje eu levo menos tempo para produzir um vídeo, eu já peguei a "manha", em torno de 20 minutos para Reels, daí escolhe música e tal. Para Stories, eu acho mais difícil, porque tem que mexer, colocar letra, botar música, tem que fazer vídeos curtos, mas mesmo assim eu me viro.



Então, depende do que eu estou criando, posso levar de 20 a 120 minutos.

Pergunta 4 - Você usa aplicativos para editar vídeos e fotos para incluir legendas, traduções instantâneas, músicas, filtros?

Sim, uso CapCut, Adobe After Effects, Adobe Illustrator, Canva, Adobe Photoshop Lightroom e Adobe Premiere Pro.



Costumo utilizar CapCut que é um aplicativo de edição de vídeos, porque eu acho que a grande chave de hoje em dia para você entregar conteúdo para ter engajamento, interação e visualização e você criar Reels, que são vídeos, então uso o CapCut para fazer minhas edições. Eu também faço edições no Reels e nos Stories em algumas vezes realizo Posts.

Eu acho bem fácil a forma de criar conteúdo no Reels do Instagram, eu aprendi sozinha. Eu também uso o CapCut, que é um aplicativo para produzir conteúdo, mas eu percebo que quando eu crio do CapCut e jogo no Instagram a visualização cai. Uma percepção e uma crítica.



Utilizo os recursos disponibilizados pelas plataformas. O que eu faço de edição nos meus vídeos é só o que tenho disponível ali mesmo.

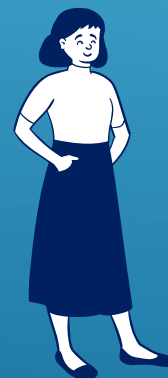
Pergunta 5 - Qual é a motivação para a escolha da plataforma?

IFood é uma ótima rede para postar conteúdo alimentício. A empresa do ramo alimentício que tem seguidores nesta plataforma, pode oferecer grandes incentivos de compras para seus seguidores além da segurança de uma plataforma com infraestrutura garantida pelo mercado. A escolha da plataforma depende do conteúdo e de seus objetivos. Atualmente uso muito Instagram, pelo seu grande alcance e facilidade de uso.



Escolhi o Instagram e Whatsapp porque estas duas plataformas são as mais utilizadas pelo meu público. Alguns não utilizam o Instagram, mas todos tem whatsapp para receber minhas promoções, novidades e informações.

A escolha da plataforma é o público o a mensagem que quero transmitir para os meus seguidores.



O público alvo. Mas depende do conteúdo, Instagram e Whastapp são as duas que mais utilizo e cada uma com finalidades diferentes.

Pergunta 6 - Quais equipamentos você utiliza para captar suas imagens, sons, vídeos?

Hoje eu uso um iPhone 15 pro max e uma câmera Sony A74.



Utilizo o iPhone 15 pro, mas tenho uma equipe de apoio de imagens que também capta imagens com um aparelho iPhone, câmera fotográfica profissional para vídeos e fotos.

Iphone 15 pro e tenho alguns acessórios tipo tripé, ring light. Dependendo do conteúdo, conto com equipe de imagem profissional.



Eu sou usuária de celulares Androide. Atualmente estou usando um Samsung A35. Está me atendendo bem. E na loja tenho ring light com tripé para me auxiliar nas lives e vídeos.

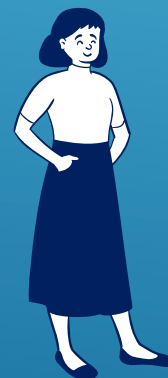
Pergunta 7 - Você já participou de cursos ou workshops sobre a criação de conteúdo?

Sim, vários, por exemplo Instagram Creator e sigo professores de criação de conteúdo digital nas redes sociais. Em destaque mentorias de Tony Draper e Thiago Miranda.



Eu fiz cursos na faculdade, nada oferecido pelas plataformas, foi algo que eu fui atrás, eu busquei. Acho que a parte criativa, não é todo mundo que faz, acho que é mais um dom do que uma habilidade que você consegue desenvolver. Então eu fui atrás do que eu tinha vontade de fazer mas não dava conta, tentava aprender em YouTube, com amigos, colegas.

Nunca participei de nada disso, aprendi na “tôra mesmo”. Hoje em dia tem muitos criadores de conteúdo para quem é criador. Eles ensinam a fazer vídeos, tem um muito bom que é “um estúdio no bolso”. No TikTok também tem muita gente que ensina a fazer vídeos.



Eu corro atrás por minha conta. Vou aprendendo com pessoas que ensinam em suas redes sociais.

Pergunta 8 - Você acha que as plataformas deveriam patrocinar capacitação para seus usuários criadores de conteúdo?

Sim, acho que as plataformas deveria promover workshops, encontros.



Acho legal se a própria plataforma oferecesse capacitação, mas acho que se fizessem, iriam priorizar as pessoas que estão começando, que não tem nenhum norte. Neste caso, acho que prefiro procurar capacitação pontual do que eu preciso para melhorar e acho que nas plataformas encontro o conteúdo que eu busco.



Eu acharia super interessante, hoje em dia tem muitos criadores de conteúdo para quem é criador de conteúdo.



Opa, seria ótimo, eu com certeza gostaria de fazer treinamentos.

Pergunta 9 - Você já precisou de usar o suporte de alguma plataforma? Se sim, como foi a experiência?

Sim. Google e MBS.
No Instagram precisei recuperar contas, desbloquear e autenticar contas.
E no Google tive um problema de ADS e um trabalho de recuperação de contas do google business. Todas foram boas experiências, mas todo usuário tem insegurança de iniciar o processo. Mas no meu caso eu tive sucesso, tanto por telefone quanto online.



Sim, uma vez esqueci os números PIN do Whatsapp. Foi um caos, eu não cadastrei um e-mail de recuperação de senha ou não tinha mais acesso a ele, foi preciso esperar sete dias a partir da data em que o PIN incorreto foi inserido pela primeira vez.



Nunca precisei usar o suporte.



Ainda não precisei. E espero nunca precisar, tenho horror a pedir ajuda para suporte. Não é bem uma questão de suporte, mas eu percebo que as questões de privacidade não são claras e quando a plataforma manda uma atualização não informa antes, só após a atualização é que recebemos e-mail.

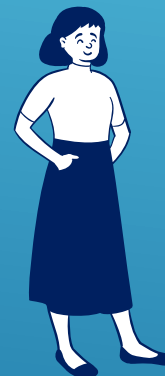
Pergunta 10 - Como é a sua experiência no momento da postagem do conteúdo para a plataforma?

Em todas as plataformas me sinto muito confortável na hora da publicação. Acho intuitivo. Uma vez aconteceu instabilidade no sistema de postagens, no Ifood. Programei umas postagens e elas não foram postadas. Não recebi nenhuma mensagem de erro.



Eu acho muito tranquilo, muito intuitivo, principalmente no Instagram, não vejo problemas para isso. Uma vez ou outra o Instagram dá bug, falha, trava, daí tenho dificuldade para apagar, mas são situações pontuais. Acho que nenhuma ferramenta é 100%.

Eu acho muito fácil, muito autodidata postar em Reels, carrossel de fotos, acho bem tranquilo.



Eu acho um pouco chato fazer enquadramentos no tamanho exato esperado pela ferramenta. Daí, as vezes só vejo se fiz correto, após a postagem, se não estiver bom eu desfaço para corrigir e publicar novamente. Outra coisa que eu acho ruim é que algumas músicas que estão em alta, não estão disponíveis para o criador de conteúdo.



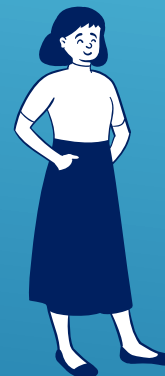
Pergunta 11 - Você acompanha o resultado de suas postagens?

Sim, faço acompanhamento. Todas oferecem recursos de metrificação, uso as ferramentas de metrificação das plataformas.



Sim, acompanho. Atualmente o Instagram me oferece um relatório, você clica e vê toda métrica de curtida, comentários, se quem engajou se são ou não seguidores, vê tipo de público, idade, região onde eles estão. Acho muito tranquilo e intuitivo.

Acompanho sim e as plataformas oferecem ferramentas satisfatórias.



Acompanho, mas tenho dúvidas sobre o engajamento.



Pergunta 12 - As métricas oferecidas suficientes para você medir os resultados das suas postagens?

Tudo é muito intuitivo. Porém sincronizar os dados para entender as reais conversões (volume de pessoas ou volume de vendas) é mais complexo e exige um pouco mais de habilidade.



Facilmente eu consigo as informações que me interessam e atualmente são suficiente para minhas tomadas de decisão negocial.

O Instagram já te entrega muita coisa assim, já certinha, visualizações, se você perdeu ou ganhou seguidores, as plataformas oferecem estas métricas muito bem. Inclusive recentemente fui convidada para um trabalho e eles solicitaram minhas métricas, queriam um relatório da faixa etária e localização dos meus seguidores. Bastou dar um print nas métricas e enviar.




Tenho alguma dificuldade para entender os dados ofertados.


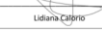
Anexos- TCLE - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Assinaturas



 Eduardo Rodrigues Neto	Data: 14/09/2024
 Lidiana Calorio	



 Aparecida Mufren	Data: 14/09/2024
 Lidiana Calorio	

Título do Estudo: MVP III – PUC RIO - Pesquisa com Usuários criadores de conteúdos em plataformas digitais.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Natureza da Pesquisa

Eu, Lidiana Calorio, aluna da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisadora responsável pelo projeto MVP III – PUC RIO - Pesquisa com Usuários criadores de conteúdos em plataformas digitais, sob orientação dos Professores Simone Diniz Junqueira Barbosa e Alberto Barbosa Raposo, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convidei a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa por meio de entrevista individual com 12 perguntas abertas, explorar possibilidades e cenários que ainda não foram descobertos sobre os usuários de plataformas de criação de conteúdo. Não é avaliar as pessoas pesquisadas. Através desta pesquisa espera-se identificar problemas de usabilidade e oportunidades de melhoria.

Benefícios

Os benefícios envolvem a interação dos participantes no [site ou protótipo] visando identificar os problemas de usabilidade que eles enfrentam ao realizar as tarefas propostas.

No entanto, não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

Riscos e desconfortos

A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento.

Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados

Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.

Divulgação dos resultados

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

Acompanhamento, assistência e esclarecimentos

A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum

pág. 1

Título do Estudo: MVP III – PUC RIO - Pesquisa com Usuários criadores de conteúdos em plataformas digitais.

comportamento que julgue antissético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

Resarcimento de despesa eventual

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

Consentimento

Eu, participante abaixo assinado(a), confirmo que:

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disto, caso eu não queira responder a uma ou mais questões, tenho liberdade para isto;
3. Estou ciente de que minhas respostas serão mantidas confidenciais; Entendo que meu nome não será associado aos materiais de pesquisa e não será identificado nos materiais de divulgação que resultem da pesquisa;
4. Estou ciente de que a minha participação não acarretará qualquer ônus e que as atividades previstas na pesquisa não representam nenhum risco para mim ou para qualquer outro participante;
5. Estou ciente de que sou livre para consentir ou não com a pesquisa, conforme as opções que marco abaixo:

☐ Não autorizo o uso das informações coletadas descritas neste documento.

☒ Autorizo o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

☒ Não autorizo a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

☐ Autorizo a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

Sobre a gravação de vídeo:

☒ Não autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

☐ Autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar. Sobre a divulgação de trechos de vídeo:



pág. 2

Título do Estudo: MVP III – PUC RIO - Pesquisa com Usuários criadores de conteúdos em plataformas digitais.

☒ Não autorizo a publicação de nenhum trecho de vídeo das atividades que eu realizar.

☐ Autorizo a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, desde que o meu rosto não apareça ou seja mascarado de forma a preservar o meu anonimato.

☐ Autorizo a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, sem disfarçar minha imagem.

 Mariana Soares	Data: 14/09/2024
 Lidiana Calorio	

pág. 3



 Mariana Soares	Data: 14/09/2024
 Lidiana Calorio	

Obrigada
Lidiana Caloriz

