



# Pesquisa Quali Entrevista

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



Setembro, 2024



# Informações sobre a Pesquisa

**23.07.2024 – 26.09.2024**

Etapas:



- Planejamento
- Recrutamento
- Compilação de Resultados
- Entrega de Resultados



**Lidiana Calorio**

PUC Rio, IHC, MVP III, 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.



# Informações sobre a pesquisa

PUC Rio, IHC, MVP III, Setembro, 2024



## 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

# Compilação de Resultados

## 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

# Persona – Brian Souza

Brian Souza, tem 35 anos e é formado em Comunicação por uma faculdade de Brasília, onde também fez alguns semestres de nutrição e gastronomia, mas não concluiu. Atualmente Brian mora e trabalha em uma Kit onde faz a criação de conteúdo digital.

Brian tem muitos amigos e namorada, ele é comunicativo, faz network com facilidade, gosta de promover encontros com uma rede diversa de pessoas.

Brian sempre foi engajado em redes sociais e suas postagens sempre tem muita visualização. Então mesmo antes de finalizar o seu curso superior, iniciou sua investida como criador de conteúdo digital.

Sua carteira de clientes, incluem empresas dos ramos de alimentação, vestuário, saúde, automobilismo, decoração, lazer, etc. Sua carteira de clientes aumenta progressivamente e ele gosta muito do que ele faz. Sua principal ferramenta de trabalho é o celular, hoje ele utiliza uma marca referência no mercado para quem trabalha com o assunto. Mas em seu home-office ele tem notebook, câmera, luzes e eventualmente faz parcerias com profissionais de imagens.

Quando ele está criando conteúdo, ele se utiliza de ferramentas das próprias plataformas ou se auxilia com aplicativos disponíveis para este fim.

Adquiriu habilidades digitais sozinho em tutoriais, mas acharia ótimo se as próprias plataformas oferecessem treinamentos.

Mede o sucesso do conteúdo postado pelo sistema de medida oferecidas pelas plataformas.

Encontra alguns impedimentos em relação a suporte, para recuperação de contas ou autenticação, mas conseguiu concluir suas jornadas para estes fins. Acha também que as plataformas deveriam oferecer venda de licença de músicas que estão em alta para utilização nos vídeos de criadores de conteúdo.

Seus desafio é postagens com rapidez para não perder o time, os seguidores querem notícias quentes, fresquinhas, quase em real time, porém realizar as edições das fotos e vídeos exigem certo tempo e habilidades bem treinadas.

Brian se relaciona e até realiza trabalhos em conjunto com outros criadores de conteúdo. Alguns eventos proporcionados por empresas que querem publicidade convidam vários criadores para atingir vários públicos. Nestas oportunidades, além de troca de experiências e de network, ocorre também uma corrida para realizar as melhores, mais criativas e mais viralizadas postagens, afinal é este o objetivo do criador de conteúdo e o que converte em resultado seu trabalho.

PUC Rio, IHC, MVP III, Setembro, 2024





# Persona – Suzana Tanaka

PUC Rio, IHC, MVP III, Setembro, 2024

Suzana, ou Su, como prefere ser chamada, tem 60 anos, é formada em Administração de Empresas com especialização em finanças. Mora em Belo Horizonte, trabalhou em empresas privadas por muitos anos, até que finalmente realizou seu sonho de montar seu próprio negócio.

Quando montou seu petshop, percebeu que precisava divulgar sua loja para mais clientes e viu na sua facilidade de se expor em redes sociais como uma oportunidade de aproveitar e divulgar sua loja.

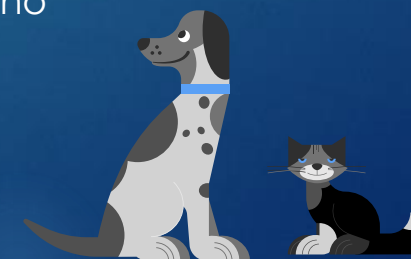
Su sempre foi comunicativa, alegre e a boa praça da vizinhança. Quando viu suas postagens crescerem junto com o seu negócio, ficou encantada com esse negócio de criar conteúdo digital.

Su tem disponível para criar conteúdo seu smartfone e ring light. Ela adora se expor, gosta de fazer graça para seus seguidores, também adora expor seus clientes Pets, “são muito fofinhos”. Em suas postagens, ela quase sempre está acompanhada de sua gatinha Bruna e de seu cão Rodolph, isso faz ela criar muito vínculo com seus seguidores e clientes.

Seu grande desafio é sua pouca habilidade digital, principalmente quando mudou sua conta nas plataformas para criadora de conteúdo. Ela busca seus conhecimentos com seus filhos mais jovens ou em tutoriais disponibilizados nas plataformas.

Su gostaria de saber mais sobre enquadramento, políticas de privacidade, métricas, mas encontra dificuldade em manipular as ferramentas de algumas das plataformas utilizadas em suas postagens.

Su já pensou em contratar uma empresa que auxiliasse nesta operação de postagens e gerenciamento de sua conta, pois o que ela mais gosta é de criar, idear e aparecer nos vídeos com seus pets. E claro, o retorno financeiro que consequentemente as postagens dão para seu negócio.



# Tema - Jornada

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

*Atrair clientes para negócios próprios ou alheios*



**Pergunta 2 –**  
Em quais plataformas você costuma publicar seus conteúdos?

*Quanto maior mais citada*





# Tema - Jornada

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

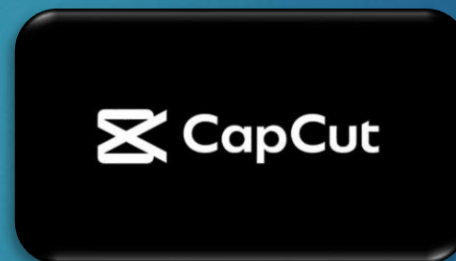
*De 15 a 150 minutos, depende da complexibilidade do conteúdo.*

*Filtros, música, legenda, propósito, post, reels, estratégia, são fatores que influenciam este prazo.*



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

*Editar sempre, incluir músicas que estão em alta e publicar no Reels. Quase todos tem o mesmo App preferido para edição.*



# Tema - Estratégia

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

O propósito do conteúdo postado



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

*Aquela máxima que o celular é o novo estúdio no bolso. Mas também contam com profissionais de imagens.*



Iphone 15 pro é o preferido da maioria



Notebook para trabalhos mais elaborados



Câmera fotográfica própria ou profissionais especializados



Ring light

# Tema - Desafios

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

*Aprende com outros criadores de conteúdo ou por conta própria.*



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

*Com certeza!*





# Tema - Desafios

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

*Quase nunca, mas é sempre um grande desafio. Sempre conseguiram solução satisfatória. Foram citados:*



autenticação



desbloqueio



atualização

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

*A maioria acha fácil, porém relataram alguns problemas do tipo:*



Falha no agendamento da postagem



Quebra, trava na hora de postar

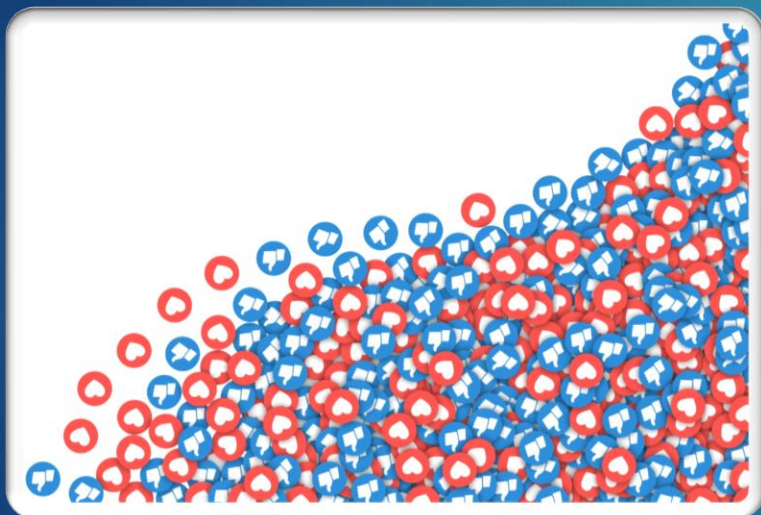


Dificuldade de enquadramento

# Tema - Métricas

Pergunta 11 - Você acompanha o resultado de suas postagens?

*Todos acompanham*



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

*A maioria acha intuitivo são suficientes, porém há dificuldades para quem tem menos destreza digital.*

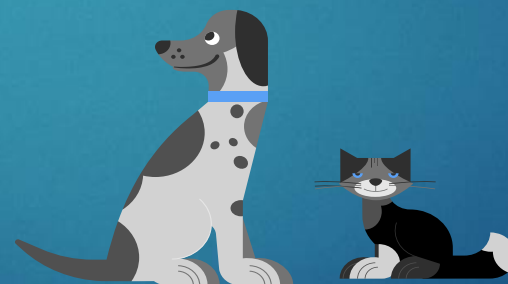


# Fim apresentação entrevistas

Me segue  
para mais  
dicas!



Eh, me dá  
um like lá!





# Cenários Problema!

SITUAÇÕES CONCRETAS QUE ATRAPALHAM OU IMPEDEM AS PERSONAS DE  
ATINGIREM SEUS OBJETIVOS ATUALMENTE

# Cenário Problema - 1

*“Uma vez aconteceu instabilidade no sistema de postagens, no Ifood. Programei umas postagens e elas não foram postadas. Não recebi nenhuma mensagem de erro.”*

**Objetivo:**

- Criar conteúdo
- Revisar conteúdo
- Aprovar conteúdo
- Postar conteúdo em plataforma de forma agendada

**Ocorrência:**

Agendamento realizado na plataforma não acontece conforme esperado.

**Cenário:**

Trabalha durante toda jornada em notebook

**Expectativa:**

Receber mensagem de erro



# Cenário Problema - 2

*“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”.*

**Objetivo:**

- Acessar plataforma para consulta ou postagem

**Ocorrência:**

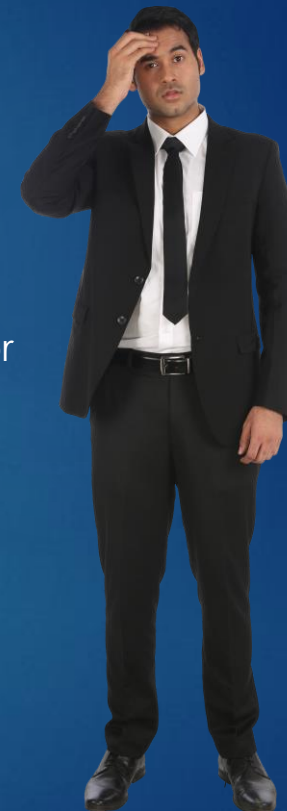
Recuperação de acesso a plataforma por esquecimento de dados.

**Cenário:**

Smartfone para realizar contato com o suporte da plataforma

**Expectativa:**

Desbloqueio da plataforma para uso com mais celeridade e segurança. Claro.





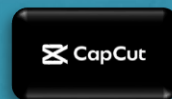
# Cenário Problema - 3

*“eu percebo que quando eu crio do CapCut e jogo no Instagram a visualização cai. Uma percepção e uma crítica.”*



## Objetivo:

- Publicar a postagem criada em um editor e obter o máximo de visualizações.



## Ocorrência:

Menor número de visualizações



## Cenário:

Smartfone para a criação no editor.



## Expectativa:

Quando o conteúdo for editado em outras ferramentas não interfira no sucesso de visualizações.



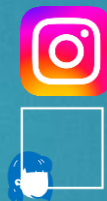
# Cenário Problema - 4

*“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..”*



## Objetivo:

- Publicar a postagem criada com a certeza de que o enquadramento está correto.



## Ocorrência:

Enquadramento incorreto da imagem.  
Tenho que excluir a publicação e incluir novamente.



## Cenário:

Smartfone para a criação no editor da própria plataforma.



## Expectativa:

Possibilidade de visualização antes da postagem.



# Obrigada!

LIDIANA CALORIO

[LIDIANACALORIO@GMAIL.COM](mailto:LIDIANACALORIO@GMAIL.COM)