

Sumário

<i>Domínio de aplicação e sistemas existentes.....</i>	1
<i>Preparação para a entrevista.....</i>	6
Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e stakeholders	6
Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....	7
Roteiro preliminar de entrevista semiestruturada	11
Entrevista-piloto	12
Revisão do roteiro	13
<i>Execução das entrevistas</i>	14
<i>Análise dos resultados das entrevistas.....</i>	14
Reflexão sobre a condução da entrevista.....	16
<i>Os resultados da pesquisa</i>	18
Personas	18
Cenários de Problema.....	20
<i>Anexos</i>	22
Entrevista-piloto	22
Entrevista número 1	26
Entrevista número 2	31
Entrevista número 3	38

Domínio de aplicação e sistemas existentes

Esta pesquisa objetiva entrevistar usuários acerca de um sistema de plataforma mobile, que pode ser enquadrado nos domínios da cultura e do lazer. A ideia é promover a troca de livros entre usuários, a criação de uma rede social

colaborativa e maior facilidade de acesso à cultura e à circulação de obras entre os participantes.

Foram encontrados alguns sistemas semelhantes dentro do domínio de aplicação escolhido. O aplicativo “*Swappy Books – Troca de Livros*” (figura 1) é um exemplo. O aplicativo está disponível apenas na loja da Apple e se propõe a facilitar a troca de livros entre seus usuários, sem a necessidade de cadastro. Para começar a usar o serviço, basta cadastrar um livro.

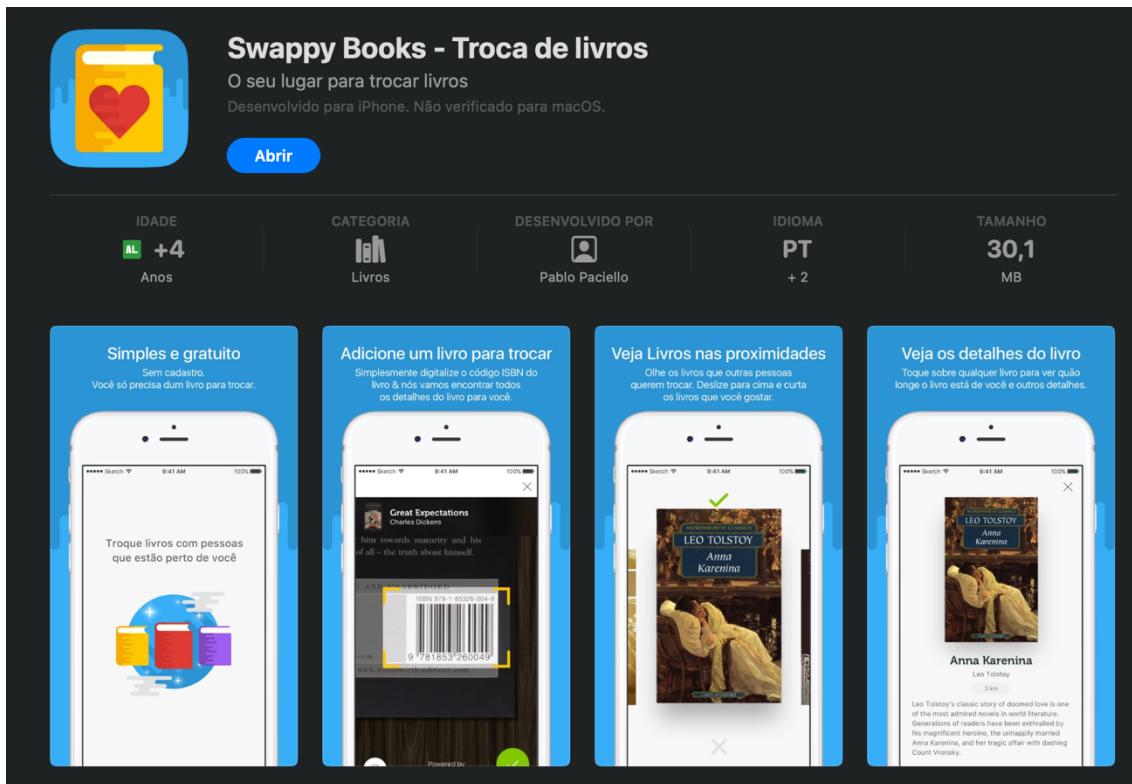


Figura 1 - Página do aplicativo na App Store.

Um ponto positivo que foi observado e que pode ser aproveitado é a facilidade para cadastrar os livros no sistema. Para isso, basta colocar o código de barras em frente à câmera do dispositivo para que o livro seja cadastrado na sua biblioteca de trocas, como mostra a figura 2.

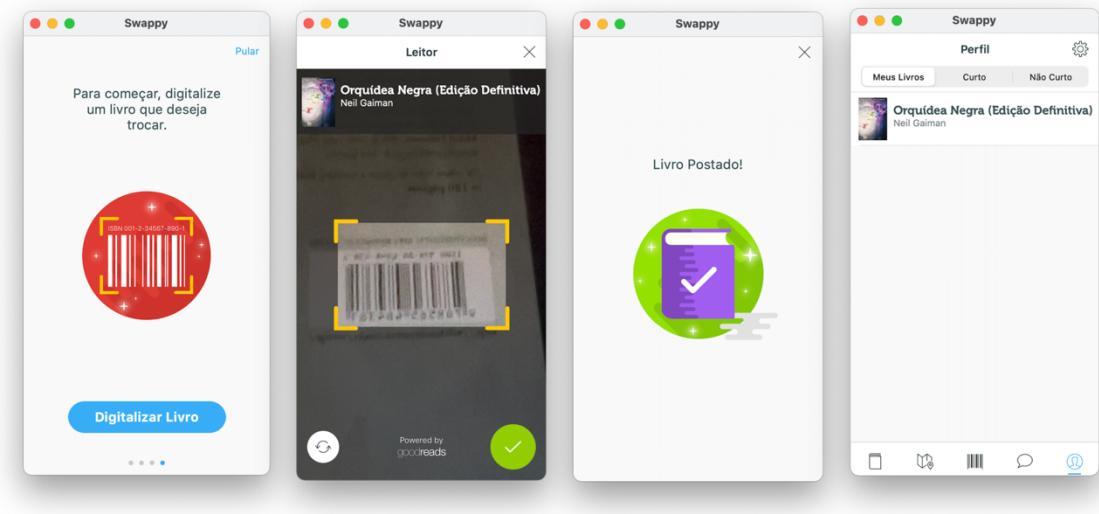


Figura 2 - Processo de cadastro dos livros no sistema.

Outro ponto interessante é a possibilidade de os usuários poderem trocar mensagens, dentro do próprio aplicativo, com as pessoas com quem fizeram a troca dos livros. Após o “match”, a seção dedicada dentro do app separa as conversas de acordo com a troca feita, como mostra a figura 3.

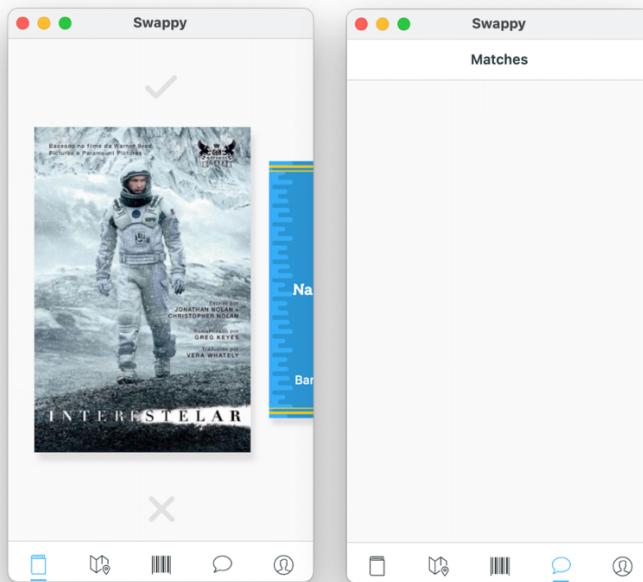


Figura 3 - Após os usuários acordarem a troca, podem trocar mensagens na seção "Matches" do sistema.

Um ponto de melhoria que pôde ser identificado é a falta de guias para o usuário iniciante. O sistema não dispõe de uma seção de ajuda dentro do app e, caso o usuário não tenha entendido alguma parte do processo ou não tenha

prestado atenção na breve explicação inicial, que ocorre na primeira vez que o sistema é aberto, pode ficar confuso em relação ao funcionamento.

Em relação às funções do sistema que podem ser problemáticas, pode-se destacar o mapa de usuários (figura 4). Esta função pode ser interessante para a ideia de criação de uma rede social de usuários e facilita que as pessoas se encontrem, mas ao mesmo tempo pode também ser um problema de privacidade, mesmo que seja uma localização aproximada. Para que o usuário utilize o aplicativo, deve conceder permissão de localização, ou seja, não é possível fazer uso do serviço sem estar sujeito ter sua localização conhecida por outras pessoas desconhecidas.



Figura 4 - Mapa que mostra a localização dos livros e, consequentemente, dos usuários.

Outro sistema que também se assemelha ao tema de interesse desse trabalho é o “Troca de Livros” (figura 5). Apesar de mencionado no site, este sistema não possui uma versão para aplicativos de celular e só pode ser utilizado no [endereço web](#).

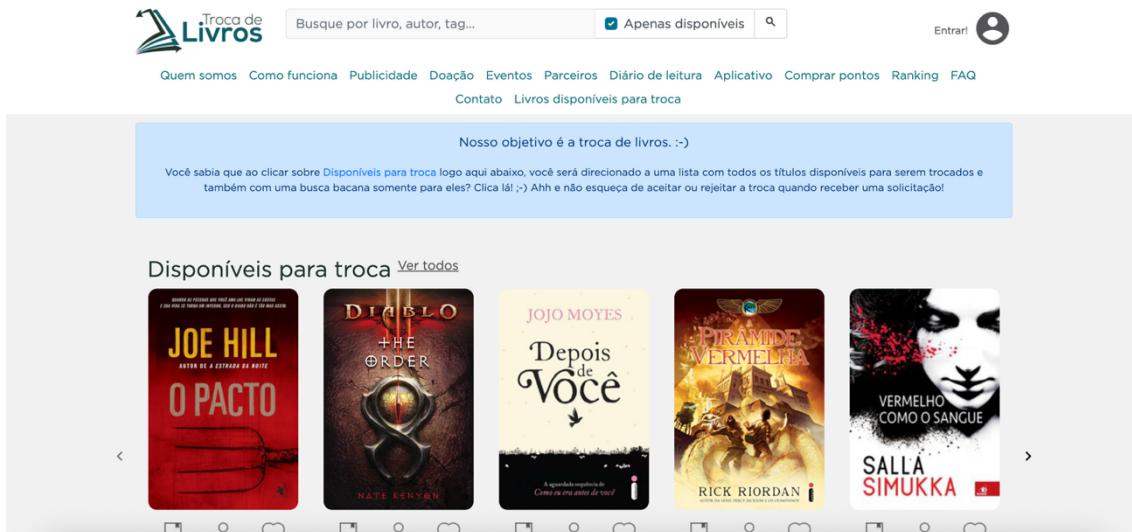


Figura 5 - Tela inicial do sistema.

Diferente do aplicativo mostrado anteriormente, nesse caso os usuários precisam se cadastrar para usarem o serviço. No entanto, não é necessário cadastrar um livro para receber outro. O sistema utiliza um sistema de pontos, que determina se os usuários podem ou não receber livros. Para cada livro emprestado, os usuários recebem um ponto e, para cada livro recebido, perdem um ponto. O sistema também permite a compra de pontos, como mostra a figura 6.

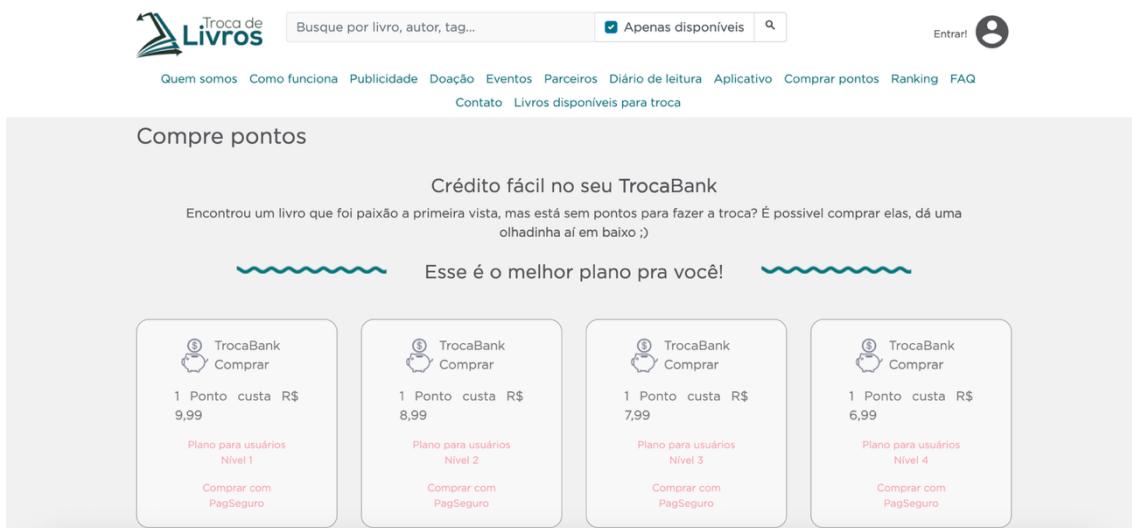


Figura 6 - Sistema de compra de pontos.

Esse sistema também pode ser considerado um ponto de negativo do sistema, pois vai contra a ideia de trocar livros para economizar dinheiro. Esse problema é agravado para usuários iniciantes, que ainda não obtiveram pontos ao enviarem livros para outras pessoas e, por esse motivo, podem ficar algum tempo sem utilizarem o serviço.

Uma ideia que poderia ser aproveitada do sistema é a forma como os livros são apresentados aos usuários (figura 7). Há um sistema de classificação, de quantidades de cópias disponíveis para troca e a possibilidade de criação de lembretes, para quando um livro indisponível retorne à disponibilidade. Os usuários também podem indicar se já leram o livro, se estão lendo ou se têm vontade de ler. Por fim, o sistema também indica o usuário para um site de compra de livros, caso o título não esteja disponível na plataforma.



Figura 7 - Apresentação dos livros na plataforma.

Preparação para a entrevista

Esta seção será dedicada à preparação da entrevista semiestruturada e abordará os papéis dos usuários e *stakeholders*, o Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido (TCLE). Também será apresentado um roteiro preliminar com as perguntas, que passará por um teste-piloto para medir a adequação das perguntas e o tempo de realização da entrevista.

Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e *stakeholders*

O papel de usuários proposto para esse estudo e que servirá de fonte de informação para a pesquisa é o papel de Leitor. O leitor será o usuário básico do sistema e não há necessidade da criação de outros papéis para diferentes funções nessa etapa da pesquisa. Levando-se em conta que esse sistema se propõe a

realizar trocas de livros, o mesmo usuário fará o papel de receber e emprestar um livro para outra pessoa.

É possível que surja a necessidade de maior granularidade na definição das personas, mas no que tange os papéis de potenciais usuários, o papel de Leitor será suficiente.

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Pesquisa: Entrevista semiestruturada com potenciais usuários.

Natureza da Pesquisa

Eu, Luca Pereira Mandarino, aluno da segunda sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador responsável pela condução da entrevista, sob orientação da Professora Simone Diniz Junqueira Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nessa entrevista.

A pesquisa se propõe a entrevistar possíveis usuários de uma aplicação no domínio da cultura e do lazer de modo a entender um problema e como o desenvolvimento de tal aplicação pode contribuir para resolvê-lo.

O objetivo do estudo é compreender o problema e criar cenários e personas representativas que sirvam de insumo para o desenvolvimento futuro de uma aplicação que se propõe a resolver tal problema. Através desta pesquisa espera-se identificar e levantar requisitos para esse desenvolvimento.

Benefícios

Os benefícios envolvem a participação dos usuários nos estágios iniciais de desenvolvimento de um possível aplicativo, que poderá ser aprimorado com base nas informações e requisitos levantados. 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 (seja em 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 comportamento que julgue antiético 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.

Ressarcimento 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 descartara 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:

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.

Petrópolis, _____ de _____ de 20_____

Pesquisador:

[nome completo]

[assinatura]

Participante:

[nome completo]

[assinatura]

Roteiro preliminar de entrevista semiestruturada

As perguntas a seguir foram elaboradas com o papel do usuário Leitor (definido acima) em mente.

Dados demográficos:

- idade
- Familiaridade com sistemas on-line:
 - O que você mais costuma fazer no seu celular?
 - Caso não seja mencionado, você utiliza muitos aplicativos?
 - Quais aplicativos você mais utiliza?
- Você gosta de ler? Costuma ler livros físicos ou digitais?
- Quais tipos de livros você mais gosta?
- Como você adquire seus livros?

Perguntas principais:

- Você já trocou algum livro com outra pessoa?
(Caso a pessoa mencione apenas livros físicos ou digitais, fazer uma pergunta adicional sobre o outro tipo)
- Perguntar se essa ação é um hábito ou um ato esporádico
- Caso seja um hábito mais frequente:
 - Com quem você costuma trocar livros?
 - Quais tipos de livros você costuma trocar?
 - O que te leva a trocar seus livros?
 - Como é feita essa troca?
 - Você se recorda de alguma vez específica? Se sim, poderia me contar como ela aconteceu?
- Caso seja um ato esporádico:
 - Tentar entender o porquê.
 - Existe algum problema ocorrido anteriormente?

- Alguma experiência ruim?
 - O que poderia levar o usuário a trocar livros com outras pessoas de forma mais frequente?
- Qual(is) a(as) vantagem(ns) de trocar livros com outras pessoas?
- Para você, qual o principal problema na hora de trocar um livro com uma pessoa?
- Já houve uma situação em que você sentiu falta de um sistema que apoiasse a troca? De que tipo de apoio você sentiu falta? A quais partes do processo?
- Você já trocou livros com pessoas desconhecidas? Se sim, como foi essa experiência? O que lhe trouxe confiança para fazê-lo? Você faria isso novamente?
 - Em ambos os casos, perguntar como o sistema poderia reforçar o sentimento de confiança de que o usuário terá seu livro de volta.

Perguntas finais:

- Há mais alguma coisa que você gostaria de comentar e que não falamos ainda?
- Perguntar como o sistema poderia reforçar o sentimento de confiança de que o usuário terá seu livro de volta.

Entrevista-piloto

Após a realização dessa entrevista-piloto, pude concluir que, talvez por causa da ansiedade e da falta de experiência, perdi alguns bons momentos de deixar o entrevistado falar mais e estender suas respostas. É possível, também, que oportunidades, por minha parte como entrevistador, tenham sido perdidas na hora de fazer mais perguntas exploratórias.

No entanto, acredito que essa entrevista também tenha trazido resultados interessantes no que concerne problemas que o usuário encontra no domínio do problema abordado, como por exemplo quando o entrevistado fala a respeito da não devolução de livros (“Porque eu nunca fui muito de pegar livros emprestados,

porque não me interessavam determinados livros e os que eu tinha, eu tinha medo que se perdesse, então eu sempre mantinha guardado.”). Esse trecho da entrevista aponta para um cenário de problema que a aplicação sugerida poderia ajudar a resolver. Em outra pergunta, o entrevistado também sugere funções do sistema que seriam interessantes para a aplicação (“Talvez fazendo um controle do empréstimo do livro, pra qual pessoa, em que data você emprestou e de um tempo depois pergunta: ‘Cê terminou de ler? Cê pode me devolver?’”).

Em suma, acredito que, apesar de a entrevista ter tido uma duração menor do que o desejado, seja pela falta de experiência do entrevistador ou pela ansiedade de fazer a próxima pergunta, a qualidade das perguntas está em um grau satisfatório. Além disso, foram alcançadas respostas que podem ajudar na exploração do problema que uma futura aplicação poderia resolver, como visto nos trechos acima, onde o entrevistado deu exemplos de cenários de problema e funções que o sistema poderia ter para auxiliar suas resoluções.

Revisão do roteiro

Antes da execução da entrevista-piloto, algumas mudanças já haviam sido feitas nas perguntas do roteiro de entrevista. Algumas perguntas eram de cunho especulativo e outras poderiam ser melhoradas, se formuladas de forma diferente. As seguintes mudanças foram feitas nas perguntas do roteiro:

- A pergunta “Você utiliza aplicativos no seu telefone?” foi mudada para “O que você mais costuma fazer com o celular?”. Essa mudança foi feita para dar a oportunidade de o entrevistado responder por si próprio sobre os aplicativos que utiliza e para o entrevistador explorar mais as respostas;
- A pergunta “Como você contra pessoas para trocar livros?” foi substituída por uma pergunta mais geral, “Como é feita essa troca?” Além disso, uma nova pergunta foi adicionada para complementá-la, “Você se recorda de alguma troca específica? Se sim, poderia me contar como que ela aconteceu? ”;
- A pergunta “É possível eu esse problema seja agravado ou mitiga utilizando um sistema on-line” era especulativa, então foi substituída por uma

ancorada na experiência do entrevistado, “Já houve uma situação em que você sentiu falta de um sistema que apoiasse a troca? De que tipo de apoio você sentiu falta? A quais partes do processo?”;

- A pergunta “Você se sentiria confortável trocando livros com pessoas desconhecidas?” também foi considerada especulativa e sofreu alterações. A nova pergunta começa por saber se o usuário já fez alguma troca de livros com pessoas desconhecidas e, em caso positivos, busca entender como foi a experiência e o que a levou a ter confiança e se faria novamente;
- A pergunta “Como o sistema poderia reforçar o sentimento de confiança de que o usuário terá seu livro de volta?” também foi considerada especulativa, mas não sofreu alterações, apenas foi mudada para a seção das perguntas finais.

Execução das entrevistas

As transcrições das entrevistas estão anexadas ao fim desse documento.

Análise dos resultados das entrevistas

Em relação aos principais pontos que foram levantados durante a condução das entrevistas, alguns são destaques, pois apareceram em mais de uma ocasião, como por exemplo, as semelhanças nos objetivos dos usuários ao utilizarem o sistema proposto, suas preocupações e necessidades. Os entrevistados possuíam diferentes experiências e níveis de familiaridades com a atividade em questão, no entanto, muitos relatos foram semelhantes e as diferenças se concentraram em funções que o sistema poderia oferecer que teriam auxiliado suas experiências passadas.

As entrevistas mostram que os participantes possuem diferentes objetivos ao realizar trocas com outras pessoas. Elas objetivam, em grande parte dos casos apresentados, a economia de dinheiro e conhecer pessoas novas com as quais compartilhar o interesse pela leitura em si ou por algum gênero literário. Alguns participantes também indicaram os altos preços dos livros no país como motivador

para utilizar o sistema proposto. “Pra mim, a principal vantagem é economizar dinheiro. Os livros hoje em dia estão muito caros, então trocar livros com outras pessoas pode te ajudar a ler mais e gastar menos. Eu imagino que também dê pra conhecer pessoas novas que tenham gostos parecidos, o que também pode ser muito interessante.” (trecho da primeira entrevista). “Eu acho que eu gosto muito de conversar sobre, sabe uma coisa que, que me agrada, é hobby que eu tenho, eu gosto de compartilhar com as pessoas, sabe? Não ficar só pra mim sabe, eu gosto muito de ter esse assunto com as pessoas, e falar sobre o, o livro específico.” (trecho da entrevista número 3).

No que tange as preocupações dos usuários com a atividade, percebe-se uma grande preocupação com a segurança e a garantia de que os livros trocados serão devolvidos, dentro de um prazo acordado e nas mesmas condições em que estavam no momento da troca. Essas preocupações são exemplificadas nos seguintes trechos: “O principal problema? Eu acho que, às vezes é a falta de trocar de volta sabe? Peguei emprestado e emprestei e a gente não trocou de volta sabe?” (trecho da entrevista número 3); “O livro não é seu, é emprestado então esse cuidado eu acho que, eu pelo menos né quando pegava o livro emprestado ficava muito ansioso pra não acontecer nada né enquanto eu não terminava a leitura.” (trecho da entrevista número 2).

Os entrevistados também deram indícios de algumas necessidades que o sistema poderia atender para que se sentissem mais confiantes na hora de trocar livros com outros usuários. As respostas variam desde compensações financeiras por eventuais estragos a funções do sistema, como avaliações de usuários e mensagens dentro da aplicação, para que os usuários que trocaram livros possam se manter em contato. “É uma compensação financeira pra poder comprar de volta sabe? Se a pessoa precisar. Ah, rasgou, chegou com a lombada quebrada, que nem foi o meu caso.” (trecho da terceira entrevista). “Acho que um sistema de mensagens entre as pessoas que fizeram a troca seria uma boa forma de manter contato com a pessoa. Saber se ela já terminou de ler o livro, por exemplo.” (trecho da primeira entrevista).

Recapitulando os principais pontos das entrevistas, nota-se que os principais objetivos dos entrevistados com o uso do sistema estão relacionados à

economia de dinheiro e à vontade de conhecer pessoas com interesses de leitura similares, como em uma rede social. As principais preocupações dos usuários, em sua maioria baseadas em experiências passadas próprias ou de pessoas próximas, estão relacionadas à devolução dos livros trocados, dentro do prazo e nas mesmas condições. Os participantes também deram exemplos de como o sistema poderia aumentar a confiança dos usuários para trocar livros com pessoas desconhecidas, através de funções como trocas de mensagens, avaliações e até mesmo compensações financeiras em caso de danos.

É interessante reforçar que, apesar de diferentes níveis de experiência e de conforto na troca de livros com pessoas desconhecidas (apenas um dos entrevistados ainda troca livros de forma habitual), os participantes demonstraram interesse em aumentar a frequência com que trocam livros, caso suas preocupações sejam atendidas pelo sistema. O ato de emprestar um livro e receber outro ao mesmo tempo parece ser um ponto favorável nessa mudança.

As entrevistas foram de grande ajuda para entender com as experiências passadas dos usuários afetam sua relação atual com a atividade proposta pela aplicação, assim como seus objetivos com a troca de livros, suas preocupações, necessidades e outros pontos importantes que devem ser levados em consideração, caso esse sistema seja desenvolvido no futuro.

Reflexão sobre a condução da entrevista

Em relação a condução da entrevista, acredito que o nervosismo e a falta de experiência possam ter interpretado papéis importantes na duração da entrevista-piloto e no quanto as respostas do participante foram exploradas. Eu estava muito preocupado em fazer as próximas perguntas e posso ter deixado passar alguma boa oportunidade de maior aprofundamento em alguma das respostas.

Já durante as execuções das entrevistas seguintes, tentei prestar maior atenção nesse aspecto. Além de esperar o entrevistado terminar de falar para não o cortar no meio das respostas, também segui a dica de deixar um breve momento de silêncio ao fim da fala, para tentar induzir os participantes a falarem mais um pouco. Essa técnica foi de grande ajuda para aumentar a qualidade e a duração das entrevistas. Apesar de ter conduzido poucas entrevistas, é clara a mudança da

primeira para a última. Tanto no que diz respeito à maior familiaridade com o roteiro, quanto no sentimento de confiança e conforto de participar da conversa e deixar o participante falar mais livremente. Ainda assim, sinto que ainda tenho outros pontos de melhoria para outros estudos futuros.

No que diz respeito às perguntas, acredito que foram suficientes para entender os objetivos dos usuários dentro da aplicação proposta, assim como suas preocupações, necessidades e pontos de maior relevância. As respostas obtidas forneceram os insumos necessários para a criação das personas e dos cenários de problema a seguir. É provável que outras perguntas pudessem ter ajudado mais, mas no momento dessa reflexão ou mesmo durante as entrevistas em si, não consegui pensar em outras formas de fazê-las ou em outras perguntas. Acredito que seja por ainda estar muito envolvido e focado na tarefa em si.

Outro ponto importante foi a utilização de softwares para auxiliar na transcrição das gravações das entrevistas. Escrever manualmente cada uma das falas dos participantes teria sido uma tarefa extremamente laboriosa, então, poder automatizar esse processo permitiu maior atenção no momento das entrevistas.

Os resultados da pesquisa

Personas



Maria (Leitora)

Maria é uma estudante bolsista de 20 anos, que cursa o sétimo período de arquitetura na universidade federal de Juiz de Fora. Ela é uma estudante dedicada e leitora voraz, mas nem sempre consegue ler todos os livros que gostaria. Maria também é usuária assídua de redes sociais e gosta de utilizar seu celular para facilitar suas tarefas diárias.

Objetivos	Frustrações
<ul style="list-style-type: none">• Encontrar os livros de que precisa para a universidade. ("Nem todo livro a gente consegue achar.")• Economizar o dinheiro da bolsa. ("Os livros estão muito caros, então nem sempre eu consigo comprar todos os que eu gostaria de ler.")• Ler novos livros que podem ser úteis para o seu curso, mas sem ter de comprá-los antes. ("Porque às vezes eu estou interessada, mas não estou a fim de comprar.")	<ul style="list-style-type: none">• Desconfiança e experiências ruins no passado. ("Confiar na outra pessoa. Não só que a pessoa vai te devolver seu livro, mas também que vai cuidar dele, sabe?")• Falta de uma forma mais simples para encontrar pessoas com as quais possa trocar livros. ("Por mais que você queira trocar livros com outras pessoas, nem sempre é fácil encontrar gente pra isso.")

Em relação a criação da primeira persona, as perguntas trouxeram os insumos necessários para descrever tanto seus principais objetivos, como as frustrações. É possível que a descrição fosse melhorada com perguntas diferentes, mas o resultado foi satisfatório para descrever um usuário do sistema proposto. Além disso, é interessante ressaltar que o objetivo da aplicação é se adequar aos mais diversos objetivos dos possíveis usuários, então, não seria proveitoso fazer perguntas mais específicas do que as que foram feitas.

Arthur (Leitor)

Arthur é um engenheiro de 34 anos que sempre gostou muito de ler, mas agora não compra mais os livros que gostaria, pois acabou de ter uma filha e não pode mais gastar tanto com livros. Para ele, a melhor parte da leitura é ter amigos com quem conversar a respeito dos livros que lê. Arthur ganhou um leitor digital de presente, mas que nunca usa.

Objetivos

- Compartilhar seus interesses de leitura com outras pessoas. [“Eu gosto muito de ter esse assunto com as pessoas, e falar sobre o livro específico.”]
- Trocar livros de forma simplificada. [“que não precise da burocracia de correio”]
- Economizar dinheiro. [“ainda mais hoje que livro físico é caro né?”]

Frustrações

- Não ter alguém para compartilhar seus gostos literários. [“Hoje em dia eu não costumo falar muito com meus amigos sobre isso. A gente sempre acaba falando sobre quais filmes ou séries estamos vendo, mas nunca sobre livros”]
- Não saber em quais pessoas confiar na hora de trocar livros. [“Tanto a pessoa que empresta quanto a pessoa que foi emprestada poderia ter avaliações, né?”]
- Os livros digitais. [“Apesar de eu ter um kindle, eu prefiro os livros físicos.”]



Assim como na criação da primeira persona, as perguntas e as respostas das entrevistas foram suficientes nesse caso. Tanto os objetivos, como as frustrações foram mencionadas pelos participantes em suas entrevistas e, por esse motivo, não consigo pensar em outras perguntas que poderiam ter sido feitas para melhorar a qualidade dessa segunda persona.

Cenários de Problema



Maria (Leitora)

CENÁRIO 1

Maria precisa fazer um trabalho de pesquisa para uma das matérias que está cursando nesse período e, para isso, ela precisa ler um livro específico. Normalmente, Maria recorre à biblioteca da universidade, mas como sua turma é maior do que o normal para essa disciplina e a quantidade de cópias desse livro específico é pequena, ela não conseguiu pegar o livro a tempo. [“Assim como na época da escola, eu já cheguei a emprestar e pegar emprestado alguns livros que eram muito caros ou que estavam em falta na biblioteca, mas que algum amigo tinha.”]. Ela decide procurar o livro em outros lugares e com outras pessoas, mas percebe que não conhece tantas pessoas com quem poderia pegar esse livro específico e não pode esperar os exemplares da biblioteca voltarem ao acervo.



Maria (Leitora)

CENÁRIO 2

Maria faz parte de uma bolsa de pesquisa em sua universidade e está procurando por novos livros que possam ser úteis para sua pesquisa. Ela dá uma olhada na internet por alguns dos títulos que havia separado e que não encontrou na biblioteca, mas percebe que todos são muito caros [“Os livros estão muito caros, então nem sempre eu consigo comprar todos os que eu gostaria de ler.”]. Ela também quer evitar comprar livros que não sejam realmente úteis para o que ela precisa alcançar [“Porque às vezes eu estou interessada, mas não estou a fim de comprar”]. Diante disso, Maria procura outras formas de ler os livros sem gastar dinheiro, mas não consegue encontrar nenhum colega que possua os livros ou uma outra biblioteca que os possua no acervo.

Arthur (Leitor)

CENÁRIO 1

Arthur gosta muito de ler histórias em quadrinho, mas, desde que se mudou de cidade, não consegue mais emprestar ou pegar emprestado as obras que normalmente trocava com os amigos. Arthur gosta muito de poder compartilhar seu gosto pelas revistas de super-herói e gostaria de conhecer pessoas novas na cidade com quem possa dividir esse hobby. [“Eu gosto muito de ter esse assunto com as pessoas, e falar sobre o livro específico.”]. Ele acaba de ouvir falar de uma revista muito bem avaliada, mas não consegue mais encontrá-la nas bancas ou livrarias locais, por isso, Arthur decide procurar pessoas que gostem desse mesmo gênero literário com quem possa conseguir o título. Arthur ainda não conhece muitas pessoas na cidade nova e pergunta para as poucas pessoas que conhece a respeito do assunto, mas percebe que revistas em quadrinhos não fazem parte dos gostos delas e que precisa encontrar novos meios de achar pessoas com o mesmo interesse. [“Por mais que você queira trocar livros com outras pessoas, nem sempre é fácil encontrar gente pra isso.”].



Arthur (Leitor)

CENÁRIO 2

Arthur sempre gostou de emprestar e pegar emprestado livros com seus amigos, mas, desde que se mudou, não consegue mais fazer essas trocas com tanta frequência. Ele tentou continuar mandando e recebendo livros pelo correio, mas percebeu que gastaria muito dinheiro e perderia muito tempo com toda a burocracia dos envios [“que não precise da burocracia de correio”]. Por esse motivo, ele decide encontrar pessoas que moram na mesma cidade que ele para poder trocar seus livros de forma mais simples e direta. Arthur estava acostumado a trocar livros com seus amigos e agora tem receio de trocar livros com pessoas desconhecidas, pois não sabe se elas terão o mesmo cuidado.



Anexos

Entrevista-piloto

- **Entrevistador:** A gente vai começar a nossa entrevista agora. Meu nome é Luca e eu vou te entrevistar. Essa pesquisa e essa entrevista, elas são acerca de um sistema de plataforma mobile no domínio da cultura do lazer, cuja ideia é promover a troca de livros entre usuários. Primeiramente, eu vou começar com algumas perguntas e a primeira delas é: qual a sua idade?

- **EP:** 62 anos.

- **Entrevistador:** O que você costuma fazer mais no seu celular?

- **EP:** Mandar mensagens, ver mensagens, principalmente as relacionadas ao meu trabalho e de noite eu fico vendo coisas mais leves pra me distrair.

- **Entrevistador:** Você costuma utilizar muitos aplicativos?

- **EP:** Ah. Alguns.

- **Entrevistador:** Quais aplicativos você mais utiliza?

- **EP:** Whatsapp, e-mail (Outlook) e passar documentos pra PDF.

- **Entrevistador:** Você gosta de ler?

- **EP:** Gosto.

- **Entrevistador:** Você costuma ler livros físicos ou digitais?

- **EP:** Físicos.

- **Entrevistador:** Livros físicos. Quais tipos de livros você mais gosta?
 - **EP:** Romance.
-
- **Entrevistador:** Como que você adquire seus livros?
 - **EP:** Bom, antigamente, eu tinha que ir à biblioteca e pegava emprestado na biblioteca da faculdade e lia e devolvia. Outros, a gente comprava e eu tinha em casa pra escola pra fazer trabalhos.
-
- **Entrevistador:** Entendi. Você já trocou, emprestou ou pegou livros de outras pessoas?
 - **EP:** Algumas vezes.
-
- **Entrevistador:** Era uma coisa que você fazia de forma mais esporádica ou era algo mais habitual?
 - **EP:** Não, era mais esporádica.
-
- **Entrevistador:** Por quê?
 - **EP:** Porque eu nunca fui muito de pegar livros emprestados, porque não me interessavam determinados livros e os que eu tinha, eu tinha medo que se perdesse, então eu sempre mantinha guardado.
-
- **Entrevistador:** E esse problema já aconteceu anteriormente? Você emprestar um livro pra alguém e a pessoa não devolver?

- EP: Já. Quando a gente é mais novo, a gente empresta pros colegas, pra colega levar pra casa e nunca mais vê. E você esquece pra quem emprestou com o passar do tempo e não tem mais como cobrar.

- Entrevistador: Você se recorda de alguma vez específica em que isso aconteceu?

- EP: Eu tinha um livro de poesia que u ganhei numa aniversário de uma amiga eu emprestei, ele tinha até uma capa aveludada azul, que eu emprestei só que eu não me lembro mais pra quem, porque já faz muitos anos e eu nunca mais achei o livro.

- Entrevistador: O que você acha que poderia te levar a trocar livros com outras pessoas de forma mais frequente? O que te deixaria mais confiante pra fazer isso?

- EP: É que hoje eu conheço pessoas de mais idade que tem mais essa responsabilidade de pegar e devolver. Diferente da época que a gente era mais jovem e não ligava muito pra devolver pro dono.

- Entrevistador: Quais são, pra você, as maiores vantagens de trocar livros com outras pessoas?

- EP: Uma delas é a economia de você não ter que comprar e você estar frequentemente trocando por um livro que te interessa ler e que alguém tem e te empresta e você empresta um pra outra pessoa e todos vão ler coisas que são do seu próprio interesse.

- Entrevistador: Entendi. Qual você diria que é o principal problema nessa atividade? Na sua experiência e num geral?

- EP: Hoje em dia, no ambiente, no meu ambiente de professora, a leitura é muito didática, então a gente troca informação baseado no nosso trabalho e não na literatura, a gente não conversa sobre trocar livros, eu li esse livro, você leu aquele. Então ficou abrangente pro serviço, mas restrito pra literatura de modo geral.

- **Entrevistador:** Já houve alguma situação em que você achava que um sistema poderia te auxiliar nesse processo de trocar e emprestar livros, que poderia facilitar?

- **EP:** Eu acho que seria interessante e mais fácil e ao emprestar um livro digital, por exemplo, eu não sei se a pessoa ficaria sem o livro ou ela emprestaria o livro e os dois teriam um livro, porque se os dois tivessem um livro não haveria perda.

- **Entrevistador:** Isso você diz em relação a empréstimos de livros digitais?

- **EP:** isso.

- **Entrevistador:** Você já passou pela experiência de trocar livros com pessoas desconhecidas, que você não tivesse alguma amizade antes, por exemplo, ou com pessoas que você conhecesse pouco?

- **EP:** Hm, não. Agora não me recordo de ninguém.

- **Entrevistador:** Você se sentiria confortável fazendo isso? No âmbito pessoal ou profissional?

- **EP:** Sim. Eu não tenho problema nenhum de emprestar minhas coisas.

- **Entrevistador:** De que forma um sistema ou um aplicativo poderia reforçar esse sentimento de confiança, que você falou que já tem. Como que você acha que algum aplicativo poderia reforçar ainda mais esse sentimento?

- **EP:** Como assim?

- **Entrevistador:** Você consegue pensar em alguma função que um aplicativo teria que pudesse te ajudar, quando você emprestasse um livro pra uma pessoa desconhecida ou que você conhece pouco?

- EP: Talvez fazendo um controle do empréstimo do livro, pra qual pessoa, em que data você emprestou e de um tempo depois pergunta: “Cê terminou de ler? Cê pode me devolver?”

- Entrevistador: Tem mais alguma coisa que você gostaria de comentar que a gente não falou, que eu não perguntei ou que não foi comentado durante essa entrevista?

- EP: Não, eu achei o assunto bem interessante até pra incentivar a gente a ler mais, porque com o passar do tempo uns pegam mais na leitura e outros ficam mais na prática da leitura do trabalho, então eu acho que seria um incentivo muito legal.

- Entrevistador: Ok. Muito obrigado.

Entrevista número 1

- Entrevistador: Eu comecei a gravação da entrevista. Meu nome é Luca e eu sou o responsável por essa pesquisa. O objetivo dessa entrevista é uma pesquisa com possíveis usuários de um sistema, uma aplicação para mobile que está no domínio da cultura e do lazer. A aplicação se propõe a conectar usuários que querem trocar livros entre si. Eu vou começar com algumas perguntas a seu respeito. Só pra lembrar que você não está sendo avaliado. Qual a sua idade?

- E1: 27 anos.

- Entrevistador: O que você mais costuma fazer no seu celular?

- E1: Ah, eu gosto muito de usar redes sociais, conversar com os amigos, me manter em contato com as pessoas, pesquisar e ver alguns vídeos.

- Entrevistador: Você costuma utilizar muitos aplicativos?

- E1: Sim, eu uso alguns.

- **Entrevistador:** Quais você mais costuma utilizar?

- **E1:** Redes sociais, tipo instagram, twitter e whatsapp. Eu também uso alguns aplicativos que tenham a ver com meu trabalho, tipo (google) drive e Pinterest. E, mais pro final do dia, eu dou uma descansada e fico no TikTok ou no youtube. Ah, algumas vezes eu também assisto a algumas séries na Netflix e na (Hbo) Max.

- **Entrevistador:** Certo. Você gosta de ler?

- **E1:** Sim, eu gosto muito de ler. Nem sempre eu consigo ler tanto quanto eu gostaria, mas eu sempre tento ler alguma coisa.

- **Entrevistador:** Você costuma ler livros físicos ou digitais?

- **E1:** Livros físicos. Apesar de eu ter um kindle, eu prefiro os livros físicos.

- **Entrevistador:** Quais seus gêneros favoritos?

- **E1:** Eu gosto muito de livros de romance, livros de fantasia e histórias de época. Eu também gosto muito de livros de mistério, tipo da Agatha Christie. Já li alguns livros dela e eu gosto muito da forma como ela conta a história.

- **Entrevistador:** Como você costuma adquirir seus livros?

- **E1:** Normalmente eu compro os livros que eu quero muito ler. Os livros estão muito caros, então nem sempre eu consigo comprar todos os que eu gostaria de ler, mas quando eu encontro uma promoção boa na internet, por exemplo, eu compro. Eu gosto de ter o livro físico, nas minhas mãos.

- **Entrevistador:** Você já teve experiência de trocar livro com alguma pessoa?

- E1: Já, mas acho que foi mais na época da escola. Às vezes os professores pediam pra ler um livro e eu tentava pegar emprestado com um amigo que já tivesse o livro e já tivesse lido. Aí depois, se alguém precisava de outro livro, eu também emprestava.

- Entrevistador: Você comentou que fazia isso na época da escola. E desde então, alguma outra experiência?

- E1: Na época da faculdade.

- Entrevistador: E como foi?

- E1: Assim como na época da escola, eu já cheguei a emprestar e pegar emprestado alguns livros que eram muito caros ou que estavam em falta na biblioteca, mas que algum amigo tinha. Às vezes era algum livro importante pra alguma prova ou pra aprofundar mais algum assunto de pesquisa também.

- Entrevistador: E desde então, alguma outra experiência?

- E1: Não que eu me lembre.

- Entrevistador: Por quê?

- E1: Ah, não sei. Hoje em dia eu não costumo falar muito com meus amigos sobre isso. A gente sempre acaba falando sobre quais filmes ou séries estamos vendo, mas nunca sobre livros. Acho que é por causa disso também. Na época da escola ou da faculdade esses assuntos estavam mais presentes. Seja por causa de uma aula ou de uma prova era necessário conseguir um determinado livro de alguma forma e nem sempre comprar era possível.

- Entrevistador: Você já teve alguma experiência ruim no passado?

- E1: Emprestando livros?

- Entrevistador: Isso.

- E1: Ah sim. Já tive. Já aconteceu de emprestar livros pra pessoas que nunca mais me devolveram ou que demoraram anos pra devolver. Nesse caso, pelo menos, a pessoa ainda me devolveu meu livro. Mas acho que isso pode ser um motivo, porque é muito ruim, quando você empresta algo pra alguém e essa pessoa esquece de trazer de volta. Quando isso acontece mais de uma vez, você tenta evitar cair na mesma situação de novo.

- Entrevistador: Você consegue se lembrar de alguma dessas situações:

- E1: Uma vez que foi mais marcante foi em uma dessas situações de troca de livros na escola em que eu emprestei um livro pra um colega e ele me devolveu o livro com a capa toda molhada e meio rasgada. Minha mãe ficou uma fera e me falou pra nunca mais emprestar nada pra essa pessoa.

- Entrevistador: O que poderia levar uma pessoa a trocar livros de forma mais frequente?

- E1: Eu acho que mais certeza de que o livro que você tá emprestando vai voltar pra você. Quando você troca um livro com alguém, a pessoa também está deixando alguma coisa com você, então também é do interesse dela receber seu livro de volta. Eu acho que ter mais pessoas com quem você possa fazer essas trocas também pode ajudar.

- Entrevistador: Quais as vantagens de trocar livros com outras pessoas?

- E1: Pra mim, a principal vantagem é economizar dinheiro. Os livros hoje em dia estão muito caros, então trocar livros com outras pessoas pode te ajudar a ler mais e gastar menos. Eu imagino que também dê pra conhecer pessoas novas que

tenham gostos parecidos, o que também pode ser muito interessante. Tipo uma rede social. Você conhecer livros novos e pessoas novas.

- **Entrevistador:** E em relação aos problemas? Qual os principais problemas nesse processo de trocar livros?

- **E1:** Confiar na outra pessoa. Não só que a pessoa vai te devolver seu livro, mas também que vai cuidar dele, sabe? Não adianta você cuidar do livro que recebeu, enquanto a outra pessoa vai rasgar a capa do seu. Encontrar pessoas dispostas a fazer essa troca também é algo complicado, mas, pra mim, o maior problema de trocar livros com alguém é essa parte de devolver e devolver do mesmo jeito que foi.

- **Entrevistador:** Já houve uma situação em que você sentiu falta de um sistema que apoiasse a troca? De que tipo de apoio você sentiu falta? A quais partes do processo?

- **E1:** Não sei se de um sistema em si, mas talvez de uma forma mais eficaz de encontrar pessoas dispostas a fazerem essa troca. Por mais que você queira trocar livros com outras pessoas, nem sempre é fácil encontrar gente pra isso. Tendo resolvido essa parte de encontrar e conectar as pessoas com esses objetivos, sobra a parte de fazer realmente a troca e, depois, a devolução. Um sistema que conseguir resolver tudo isso já seria de grande ajuda.

- **Entrevistador:** Você já trocou livros com pessoas desconhecidas?

- **E1:** Não com pessoas totalmente desconhecidas, mas com quem eu tinha pouco contato.

- **Entrevistador:** E como foi essa experiência? O que lhe trouxe confiança para fazê-lo?

- E1: Foi na época da faculdade. Uma vez uma pessoa me pediu um livro emprestado, que não tinha mais na biblioteca. Não era uma pessoa próxima, mas estávamos fazendo a mesma matéria e essa pessoa perguntou pra algumas pessoas quem tinha o livro e eu tinha. Aí emprestei pra ela. A pessoa leu e me devolveu logo depois.

- Entrevistador: Você faria isso novamente?

- E1: Acho que sim, mas eu me sentiria mais confortável pra fazer isso se eu pudesse ter um pouco mais de confiança que a pessoa também me devolveria meu livro.

- Entrevistador: Como você acha que o sistema poderia contribuir para esse sentimento de confiança?

- E1: Acho que um sistema de mensagens entre as pessoas que fizeram a troca seria uma boa forma de manter contato com a pessoa. Saber se ela já terminou de ler o livro, por exemplo. Talvez ter alguma forma de estipular um prazo pra que cada um fique com um livro e depois tenha de devolver. Eu acho que funções desse tipo já ajudariam bastante o processo.

- Entrevistador: Tem mais alguma coisa que você gostaria de falar que a gente ainda não falou durante a entrevista? Algum outro ponto importante?

- E1: Acho que não. Acho que todos os pontos importantes já foram abordados. Eu acho que já falei tudo.

- Entrevistador: Beleza. Muito obrigado pela sua participação.

Entrevista número 2

- Entrevistador: Nós começamos então a gravação da entrevista. Meu nome é Luca e eu sou responsável por essa pesquisa. O objetivo dessa entrevista é uma pesquisa com possíveis usuários de um sistema, uma aplicação na verdade pra

mobile, que está no domínio da cultura e do lazer, e essa aplicação se propõe a conectar usuários que queiram trocar livros entre si. Eu vou começar com algumas perguntas a seu respeito e é bom lembrar que isso não é nenhum tipo de avaliação não existem perguntas certas ou erradas. Primeira pergunta vai ser, qual a sua idade?

- E2: 26 anos.

- Entrevistador: Em relação à sua familiaridade com esse tipo de sistema online e tal, o que você mais costuma fazer no seu telefone?

- E2: Rede social, usar rede social.

- Entrevistador: Usar rede social. Você usa muitos aplicativos?

- E2: Alguns, pelo menos 6 principais. Uso muito Gmail, o Discord, que é onde tem a comunicação do trabalho, WhatsApp, e Instagram e Facebook, majoritariamente esses.

- Entrevistador: Entendi. E sobre leitura, você gosta de ler?

- E2: Gosto de ler. Não tenho muito tempo, mas gosto de ler.

- Entrevistador: Costuma ler livros mais físicos ou livros digitais?

- E2: Livros físicos.

- Entrevistador: E quais tipos de livros você mais gosta?

- E2: Ficção científica e mistério.

- Entrevistador: Algum exemplo?

- E2: É o último livro que eu li foi... tem tempo, mas, foi, qual o nome? A era da inteligência artificial, acho que foi esse. É um livro não é nem ficção e não é nem suspenso né, mas um relato contemporâneo, mas foi o último que eu li, mas nessas temáticas. O último que eu li foi de ficção foi O robô. E de suspense talvez tenha sido anjos e demônios. É Anjos e Demônios do Dan Brown.

- Entrevistador: Normalmente como que você adquire seus livros?

- E2: Ah eu compro. Novo ou em feira ou em loja é raro comprar. Ou ganho também. É raro com e na época da escola usava muito sebo pra pegar livros de leitura obrigatória, mas ultimamente essas escolhas pontuais são mais diretas né mas na loja né, e ou compra online né, mas assim sempre físico, nunca tive livro digital.

- Entrevistador: Entendi. Você já teve alguma experiência de trocar livro com outras pessoas?

- E2: Já. Não depois que eu comecei a comprar os meus, mas quando eu tinha esses usados de escola. Eu lembro de ter de costumar emprestar e também pegar emprestado, livros obrigatórios, principalmente de literatura.

- Entrevistador: Mas isso era então hábito mais ou menos? Algo habitual.

- E2: É, algo habitual não porque eu fiz tornar hábito, mas a situação fez tornar. Não é algo que eu levei pra vida por exemplo, era das circunstâncias.

- Entrevistador: E quem eram essas pessoas que você fazia essas trocas de pegar emprestado, emprestar?

- E2: Geralmente com amigos da escola, ou quando fosse pra quando era pra emprestar e pra pegar emprestado, também entre eles, mas geralmente com

amigos da minha mãe. Talvez o fluxo era eu emprestava para amigos e pegar emprestado de amigos da minha mãe.

- **Entrevistador:** Ok. Esses livros tinham algum tipo? Quais eram esses tipos de livro que você costumava fazer isso? Trocar esses livros pegar emprestado e tal.

- **E2:** Ah mais romance, literatura clássica tipo assim, clássico da literatura brasileira, então Machado de Assis que tinha alguns livros específicos, o Ateneu do Raul de Pompeia, acho que era do Raul de Pompeia, mas esse tipo de livro bem específico. Às vezes contos ou livro de contos que era específico pra escola, então não sei se valeria. Primeiro que era seria realmente caro né mas assim bem pontuais, o que também não era a minha, não era a minha vocação de leitura né, não era o meu interesse principal e era bem específico pra escola. Nunca livros grandes, tipo Harry Potter, que era um tijolo.

- **Entrevistador:** E era isso que te levava a trocar esses livros?

- **E2:** Sim.

- **Entrevistador:** Entendi. E como é que você fazia isso tipo, como é que era o processo?

- **E2:** Geralmente. Quando no processo de, buscar o livre emprestado, né?

- **Entrevistador:** É, trocar no geral.

- **E2:** Ah sim, é quando eu precisava de um livro, eu tentava ver com os amigos próximos, os amigos próximos que eu tinha contato. Na época da escola, os que estavam ali na sala. E se fosse hoje as pessoas que eu convivo mais. Se não achasse eu ia para segunda esfera que são as amizades da minha mãe que é professora, e aí a partir dele fazer a mesma coisa perguntar quem tem. E é isso, da

mesma forma que se alguém perguntasse pra mim, eu emprestaria, não teria problema, mas eu não anuncio, assim, não divulgo.

- **Entrevistador:** Entendi. Você já teve algum problema emprestando livro para outras pessoas?

- **E2:** É, eu particularmente não, a minha mãe sim, de não devolver o livro, né? Ou voltar com dobra, rasura, né? Mas eu particularmente nunca tive, mas como a minha mãe também está ali na, também pega livro emprestado né, então a gente viu que, vivenciou algumas coisas né então essa frustração de ter o livro não voltar não ter o livro de volta ou vir ele marcado, né? É um pouco frustrante.

- **Entrevistador:** Entendi, quais você acha que são as maiores vantagens de você ficar trocando livro com outras pessoas?

- **E2:** Ah o custo, com certeza você não precisa comprando livro novo né? O livro geralmente a não ser que seja uma coisa muito específica ou um sonho de consumo, você quer ler uma história uma vez né? Você não fica lendo o mesmo livro várias vezes, porque você tem tantas opções né? É algo muito pontual então você gastar dinheiro com uma coisa pontual também é, parece meio ilógico ainda mais hoje que livro físico é caro né? Então você poder trocar né ou pegar emprestado, é positivo nesse sentido né. Acho que o custo.

- **Entrevistador:** Entendi. A gente falou das vantagens. E os problemas. Qual o principal problema na sua opinião?

- **E2:** Ah, eu acho que todo mundo tem que ter grande confiança né eu não posso chegar pra uma pessoa aleatória que não tem não tem intimidade pra pedir livro emprestado. Né? Então, acho que, o primeiro ponto é a confiança e a segunda é, como que a sua relação fica desgastada depois que você entrega o livro né com as pessoas né. Às vezes, você pode, não sei, você tá tomando café e entorna café no livro. O livro não é seu, é emprestado então esse cuidado eu acho que, eu pelo

menos né quando pegava o livro emprestado ficava muito ansioso pra não acontecer nada né enquanto eu não terminava a leitura, então acho que, isso é problema de certa forma né, da mesma forma que é problema quando a pessoa recebe o livro de uma forma diferente daquela recebeu, né no caso aqui quando você empresta e recebe manchado ou com alguma rasura. Eu gosto de escrever no livro, né? Então, eu não posso fazer isso com o livro emprestado, então tem essas desvantagens.

- **Entrevistador:** E nessa sua experiência de ter emprestado livro para as pessoas, você falou na escola. Você acha que um sistema, teria te apoiado nessa fase em algum processo de alguma parte desse processo?

- **E2:** Claro com certeza assim, considerando o meu uso com, com rede social né se tivesse alguma coisa pontual, pra escola eu teria da mesma forma que eu tenho discord no meu celular pra trabalho né é algo específico pra aquele momento. Se eu tiver ensino médio, pesquisa no ensino médio ou ensino fundamental pra esses 4 anos no ensino fundamental teria sido ótimo porque imagino que seria mais direcionada né você bota livro procura livro e acha as pessoas que têm disponíveis pra ter aquele livro imaginaria que isso teria apoiado bastante, que nem todo livro a gente consegue achar, e aí quando você tem isso, o o site que que eu usava bastante era o estante virtual, eu acho ou sebo virtual alguma coisa assim que tinha. Era um sebo online né, e aí você conseguia achar os livros e, e comprar né, comprava o livro usado, não pegava emprestado, mas o sistema de troca teria sido teria ajudado bastante.

- **Entrevistador:** Você comentou que já, costumava emprestar livros, principalmente na época da escola, mas alguma vez já aconteceu de emprestar pra pessoas desconhecidas?

- **E2:** Não.

- **Entrevistador:** Ou com pouco contato? Sempre eram pessoas que você sabia?

- E2: Eu, assim, não me recordo. Talvez deve ter tido algum amigo de amigo, né? Uma pessoa que não é tão próxima, mas amigo pediu em nome dela, né? Talvez deva ter acontecido uma ou duas vezes.

- Entrevistador: E isso é uma coisa que te deixa confortável?

- E2: É entra na questão da confiança né? Assim, eu, eu particularmente não sou tão apegado a livro, assim, mas imagino que, e a pessoa nas duas situações do livro voltou da mesma forma que eu emprestei né? Mas, o que fica em em jogo ali, é, a primeira pessoa que se você, que eu culparia seria a pessoa próxima pra quem o a pessoa próxima que me pediu o livro, né? Então é essa, fico desconfortável nesse sentido, porque se voltasse com alguma coisa, eu cobraria quem? Ele que pediu pela pessoa ou a pessoa que que de fato estragou? Acho que, esse tipo de coisa de alguma esse tipo de situação tem mais a mexer com a relação das pessoas do que com relação do que o próprio livro. Não é pelo livro manchado. É só uma mancha, mas é que eu emprestei e a pessoa não teve cuidado. Eu acho que acho que a questão de confiança fica em jogo. Mais do que o próprio livro. Eu pelo menos não tenho apego não teria esse apego ao físico, mas ficar teria ficado chateado, se tivesse o livro marcado, dobrado.

- Entrevistador: Ok. E como você acha que esse sistema poderia reforçar esse sentimento de confiança de que você emprestou o livro, e ele vai voltar pra você. O que você acha que o sistema poderia fazer pra te trazer essa confiança?

- E2: A pessoa que pegou emprestado. Ah na verdade os 2 lados, né? Tanto a pessoa que empresta quanto a pessoa que foi emprestada poderia ter avaliações, né? A pessoa que emprestou o livro poderia ser avaliada. Poderia ser avaliada pela pessoa que pegou emprestado. Essa pessoa foi atenciosa e tal. E a pessoa que pegou emprestado poderia ser avaliada pela pessoa que emprestou de fato livre, né? Então os dois lados da moeda. Então se eu emprestei o livro pra você, você devolveu certinho, eu teria eu te daria 1 nota positiva, né? Da mesma forma que

você poderia dar uma nota positiva pra mim se eu tivesse sido, se eu entrei em contato pra responder essas perguntas, se tivesse alguma questão, entende?

- **Entrevistador:** Entendo. Tem mais alguma coisa que você queria comentar que a gente não falou?

- **E2:** Acho que não, acho que não. É isso, é difícil pensar numa rede social hoje né hoje não faz mais parte do meu dia a dia ficar, ficar com, pegando livro né, lendo livro, mas imagino que teria ajudado bastante na época da escola. Era sempre um drama né? Eram duas semanas pra ler livro e você não tem o livro tem que achar o livro.

- **Entrevistador:** É isso então muito obrigado pela participação.

Entrevista número 3

- **Entrevistador:** Eu comecei a gravação. Meu nome é Luca, eu sou responsável por essa pesquisa. O objetivo dessa entrevista é pesquisar com possíveis usuários de sistema, uma aplicação para mobile que está domínio da cultura e do lazer. Essa aplicação, ela se propõe a conectar usuários que querem trocar livros entre si. A gente vai começar com algumas perguntas a seu respeito e só para lembrar, isso aqui não é uma, não é uma avaliação, não tem resposta certa, não tem resposta errada, é só, são perguntas normais. Primeira, qual sua idade?

- **E3:** 27 anos.

- **Entrevistador:** Em relação à sua familiaridade com sistemas online, telefone, o que você mais costuma fazer no seu celular?

- **E3:** Usar redes sociais, ver vídeos no Youtube, pagar conta.

- **Entrevistador:** Quais quais são os aplicativos que você mais usa?

- E3: Whatsapp, Instagram, YouTube e aplicativo de banco.

- Entrevistador: Você gosta de ler?

- E3: Sim

- Entrevistador: Você costuma ler mais livros físicos, livros digitais?

- E3: Físicos, físicos. 99,8% são físicos.

- Entrevistador: E em relação a esses livros, qual tipo de livro você mais gosta?

- E3: Quadrinho. Não sei se enquadra, mas eu gosto muito de ler quadrinho.

- Entrevistador: E normalmente, como é que você adquire seus livros?

- E3: Eu adquiro via Amazon, o site da Amazon mesmo, ou Mercado Livre que são as 2 plataformas que eu mais uso.

- Entrevistador: Certo. Você já teve alguma experiência de trocar livro com outras pessoas?

- E3: Sim, muitas, já, fiquei muitas, muitas vezes assim, mesmo, sem querer, acabei trocando.

- Entrevistador: Como assim?

- E3: Eu já deixei livros com amigos que mudaram de cidade e eles deixaram o deles comigo emprestado e a gente acabou nunca mais se encontrando. Mas já teve casos de eu trocar por querer mesmo, sabe?

- **Entrevistador:** Então você diria que isso é hábito ou é mais uma coisa esporádica?

- **E3:** É mais esporádico. Aconteceu no máximo as 6 vezes. Comparado com quantidade que eu compro, é bem mínimo assim sabe mas eu pego muito emprestado e empresto muito mas, a gente se devolve. Mas de ficar assim, eternamente, foi uns 6 vezes assim, e de eu trocar mesmo assim, eu chegar e falar, não tenho isso, você me oferece, foi umas 3 vezes.

- **Entrevistador:** Entendi, mas em relação tipo a emprestar mesmo é uma coisa acontece mais vezes, né?

- **E3:** Sim, emprestar acontece regularmente.

- **Entrevistador:** Tá beleza. E com quem você costuma fazer isso?

- **E3:** Amigos, que também gostam de colecionar. Geralmente, a maior parte é com o João (nome fictício) que, assim, 50% dos livros que eu empresto são pra ele, ele mora em (lugar censurado), geralmente fica ano com ele e ele me devolve, a gente se vê lá 1 vez, duas vezes no ano só, mas, geralmente a gente se devolve.

- **Entrevistador:** E os livros que você costuma trocar são quais normalmente?

- **E3:** Você diz trocar de emprestar?

- **Entrevistador:** Isso. Esse processo tipo de você pega você empresta uma vez. Não necessariamente ao mesmo tempo, mas tipo, ah, um dia eu estou emprestando, outro dia eu estou recebendo, entendeu?

- **E3:** Geralmente é quadrinhos mesmo sabe, geralmente é quadrinho, mas empresto alguns livros também e pego livro emprestado. Só que geralmente são amigos diferentes. Livro, normal, por assim dizer, eu geralmente tenho uns amigos e quadrinhos são outros, sabe?

- **Entrevistador:** E o que te leva a fazer isso? Emprestar ou pegar emprestado?
- **E3:** É Porque às vezes eu estou interessado, mas não estou afim de comprar, e a pessoa tem, e emprestar eu quero que a pessoa leia, sabe? Eu quero que você leia pra gente poder conversar sobre sabe porque eu quero que você fique empolgado como eu empolguei.
- **Entrevistador:** Ok. E normalmente você só chega pra pessoa e fala isso? Como é que funciona esse processo?
- **E3:** Geralmente, eu indico. Falo assim não, po, eu tenho isso aqui, eu gostei muito você tem que ver você tem que ver eu acho que é a sua cara e tal, e tento convencer a pessoa a pegar emprestado, sabe?
- **Entrevistador:** Entendo.
- **E3:** Aí geralmente funciona assim, aí no meu caso de pegar emprestado, já é mais fácil porque geralmente a pessoa fala comigo, ah, pô isso aqui, daí eu já me interesso, eu já sou mais suscetível a querer ler.
- **Entrevistador:** A opinião da pessoa essa indicação?
- **E3:** Sim, às vezes, ela já me indica e eu já aceito sabe? Assim, eu já sou mais suscetível a indicações.
- **Entrevistador:** Entendi. Em relação a tipo essa troca de livros que comentou, você se recorda de alguma vez específica que isso aconteceu?
- **E3:** De trocar livros?
- **Entrevistador:** É, ou quadrinhos, ou o que seja.

- E3: Quando eu era mais novo, eu devia ter uns 12 anos, eu troquei assim sabe tipo. Uns 2 quadrinhos por um, sabe? Eu lembro de fazer isso, porque meu amigo queria completar a coleção dele, eu tinha o que faltava pra ele e eu não estava fazendo mais (a coleção). E aí eu troquei por ele por uma outra, que era do que o meu interesse. Com o tempo eu acabei recuperando, assim, acabei comprando de novo os que eu emprestei pra ele, o que eu troquei com ele. Já teve casos de, da pessoa me emprestar e me dar depois, sabe? Pode ficar para você. Já teve casos, de ser sem querer, sabe? Que eu emprestei dois pra ele, ele emprestou dois, a pessoa mudou, e ficou comigo os que tinha emprestado e ficou pra ele o que eu tinha emprestado pra ele, sabe? A gente meio que trocou, a gente nunca mais se viu, e é isso.

- Entrevistador: Você já teve alguma, alguma experiência ruim pegando emprestado ou emprestando coisa pra alguém?

- E3: Já. Já tive uma experiência ruim porque eu, aquela pessoa eu emprestei uma vez só, não foi, no ensino médio e na hora que eu ela me devolveu eu senti que estava, mole o livro sabe? Era um livro de capa dura, e na hora que eu peguei eu senti que, a abertura dele estava muito mais mole que o normal, sabe? Eu imagino que a pessoa estava lendo meio que virando a página de uma forma errada, não sei tipo. Dobrando mais que devia.

- Entrevistador: Pra você, quais são as principais vantagens de você fazer esse processo de troca de pegar emprestado livro com outras pessoas, emprestar e pegar emprestado?

- E3: Eu acho que eu gosto muito de conversar sobre, sabe uma coisa que, que me agrada, é hobby que eu tenho, eu gosto de compartilhar com as pessoas, sabe? Não ficar só pra mim sabe, eu gosto muito de ter esse assunto com as pessoas, e falar sobre o livro específico. E eu gosto disso que seja próximo sabe, eu não gosto de por exemplo, entrar em, eu gosto mais de ser mais despretensioso, não gosto não

gosto muito da ideia de clube de leitura ,sabe? Tipo, ah, tem que ler esse livro e tem que se encontrar todo mês pra falar sobre aquilo. Não, gosto da, ah você viu o meu, e aí o que você achou agora, conversa e é isso. Eu não gosto muito da pressão de clube de leitura.

- **Entrevistador:** Entendi. Falamos sobre as vantagens e em relação ao principal problema desse processo, qual que você acha que é?

- **E3:** O principal problema? Eu acho que, às vezes é a falta de trocar de volta sabe? Peguei emprestado e emprestei e a gente não trocou de volta sabe? É uma coisa que eu pô. Eu peguei emprestado porque eu não queria comprar. Eu quero o meu de volta sabe?

- **Entrevistador:** Sim. Em alguma dessas vezes que você emprestou ou pegou emprestado alguma coisa com alguém, você achou que sistema que apoiasse esse processo poderia ter te ajudado?

- **E3:** Eu acho que sim. No caso de pessoas que moram longe, sabe?

- **Entrevistador:** Em que parte desse processo, por exemplo?

- **E3:** Eu acho que, não sei, eu acho que talvez na forma de... Eu não ter que esperar encontrar a pessoa pra poder fazer isso sabe? Mas sem a burocracia de correio sabe? Tinha que ter alguma forma disso, não sei. Porque a gente poderia facilmente resolver esse problema indo no seu correio e mandando pro outro sabe mas. É inconveniente, é incômodo, a gente só aceitou, só a gente só aceita. Eu acho que talvez também a quantidade às vezes é chato assim ah vou emprestar, vou levar até sei lá, saí de Minas Gerais e vou até o Rio pra poder emprestar pra pessoa. Aí, inconveniente, às vezes tem muita quantidade que eu quero emprestar muito quantidade pra pegar, e tipo, enche a mala. Talvez alguma coisa pra poder ajudar nisso né, também tipo, que não precise da burocracia de correio mas também não ficar nessa de, carregando muita mala com isso sabe?

- **Entrevistador:** Então, por exemplo, pessoas próximas? Um sistema que encontrasse pessoas próximas de você?
- **E3:** Sim, acho que sim. E que eu acho assim, e se fosse algo mais para desconhecidos assim ah, como se fosse algo tipo, tipo Tinder da vida só pra livro. E trocar isso e ser obrigado a devolver de alguma forma se não você sofreria alguma punição alguma coisa, não sei. Alguma coisa que garantisse o retorno do livro intacto sabe?
- **Entrevistador:** Maravilha. Você já emprestou ou pegou livro emprestado com pessoas que você não conhecia? Não conhecia muito ou não conhecia totalmente.
- **E3:** Acho que não, acho que não. Mas conheço pessoas.
- **Entrevistador:** Que já tenham feito isso?
- **E3:** É, que que era amigo de amigo que emprestou sabe?
- **Entrevistador:** Sim. Mas você faria esse tipo de coisa?
- **E3:** Pegaria emprestado. Emprestar não sei.
- **Entrevistador:** Você acha que tem alguma coisa que o sistema, por exemplo, pudesse te oferecer para te deixar confortável com isso?
- **E3:** Acho que sim, acho que garantia de algum seguro, sabe? Talvez.
- **Entrevistador:** Seguro financeiro você diz?
- **E3:** É uma compensação financeira pra poder comprar de volta sabe? Se a pessoa precisar. Ah, rasgou, chegou com a lombada quebrada, que nem foi o meu caso.

- **Entrevistador:** Tem mais alguma coisa que você queira comentar que a gente não falou?

- **E3:** Acho que é isso. Nada que eu consiga me lembrar agora

- **Entrevistador:** Tudo bem. Muito obrigado pela participação.

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Pesquisa: Entrevista semiestruturada com potenciais usuários.

Natureza da Pesquisa

Eu, Luca Pereira Mandarino, aluno da segunda sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador responsável pela condução da entrevista, sob orientação da Professora Simone Diniz Junqueira Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nessa entrevista.

A pesquisa se propõe a entrevistar possíveis usuários de uma aplicação no domínio da cultura e do lazer de modo a entender um problema e como o desenvolvimento de tal aplicação pode contribuir para resolvê-lo.

O objetivo do estudo é compreender o problema e criar cenários e personas representativas que sirvam de insumo para o desenvolvimento futuro de uma aplicação que se propõe a resolver tal problema. Através desta pesquisa espera-se identificar e levantar requisitos para esse desenvolvimento.

Benefícios

Os benefícios envolvem a participação dos usuários nos estágios iniciais de desenvolvimento de um possível aplicativo, que poderá ser aprimorado com base nas informações e requisitos levantados. 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 (seja em 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 comportamento que julgue antiético 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.

Ressarcimento 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 descartara 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.

[X] **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:

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.

Petrópolis, 17 de Junho de 2025

Pesquisador:

Luca Pereira Mandarino



Participante:

Antonio Pedro Santos Alves



Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Pesquisa: Entrevista semiestruturada com potenciais usuários.

Natureza da Pesquisa

Eu, Luca Pereira Mandarino, aluno da segunda sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador responsável pela condução da entrevista, sob orientação da Professora Simone Diniz Junqueira Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nessa entrevista.

A pesquisa se propõe a entrevistar possíveis usuários de uma aplicação no domínio da cultura e do lazer de modo a entender um problema e como o desenvolvimento de tal aplicação pode contribuir para resolvê-lo.

O objetivo do estudo é compreender o problema e criar cenários e personas representativas que sirvam de insumo para o desenvolvimento futuro de uma aplicação que se propõe a resolver tal problema. Através desta pesquisa espera-se identificar e levantar requisitos para esse desenvolvimento.

Benefícios

Os benefícios envolvem a participação dos usuários nos estágios iniciais de desenvolvimento de um possível aplicativo, que poderá ser aprimorado com base nas informações e requisitos levantados. 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 (seja em 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 comportamento que julgue antiético 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.

Ressarcimento 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 descartara 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.

[x] **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:

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.

Petrópolis, 17 de Junho de 2025

Pesquisador:

Luca Pereira Mandarino



Participante:

Ayrton do Carmo Medina

Documento assinado digitalmente



AYRTON DO CARMO MEDINA
Data: 17/06/2025 21:22:44-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Pesquisa: Entrevista semiestruturada com potenciais usuários.

Natureza da Pesquisa

Eu, Luca Pereira Mandarino, aluno da segunda sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador responsável pela condução da entrevista, sob orientação da Professora Simone Diniz Junqueira Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nessa entrevista.

A pesquisa se propõe a entrevistar possíveis usuários de uma aplicação no domínio da cultura e do lazer de modo a entender um problema e como o desenvolvimento de tal aplicação pode contribuir para resolvê-lo.

O objetivo do estudo é compreender o problema e criar cenários e personas representativas que sirvam de insumo para o desenvolvimento futuro de uma aplicação que se propõe a resolver tal problema. Através desta pesquisa espera-se identificar e levantar requisitos para esse desenvolvimento.

Benefícios

Os benefícios envolvem a participação dos usuários nos estágios iniciais de desenvolvimento de um possível aplicativo, que poderá ser aprimorado com base nas informações e requisitos levantados. 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 (seja em 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 comportamento que julgue antiético 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.

Ressarcimento 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 descartara 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.

[X] **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:

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.

Petrópolis, 17 de Junho de 2025

Pesquisador:

Luca Pereira Mandarino



Participante:

Heloise Branco Ladvocat



Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Pesquisa: Entrevista semiestruturada com potenciais usuários.

Natureza da Pesquisa

Eu, Luca Pereira Mandarino, aluno da segunda sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador responsável pela condução da entrevista, sob orientação da Professora Simone Diniz Junqueira Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nessa entrevista.

A pesquisa se propõe a entrevistar possíveis usuários de uma aplicação no domínio da cultura e do lazer de modo a entender um problema e como o desenvolvimento de tal aplicação pode contribuir para resolvê-lo.

O objetivo do estudo é compreender o problema e criar cenários e personas representativas que sirvam de insumo para o desenvolvimento futuro de uma aplicação que se propõe a resolver tal problema. Através desta pesquisa espera-se identificar e levantar requisitos para esse desenvolvimento.

Benefícios

Os benefícios envolvem a participação dos usuários nos estágios iniciais de desenvolvimento de um possível aplicativo, que poderá ser aprimorado com base nas informações e requisitos levantados. 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 (seja em 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 comportamento que julgue antiético 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.

Ressarcimento 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 descartara 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.

[X] **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:

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.

Petrópolis, 17 de Junho de 2025

Pesquisador:

Luca Pereira Mandarino



Participante:

Luciane de Fátima Pereira Mandarino

