



**Priscilla de Oliveira Franco**

**Análises de pesquisas qualitativas para sistema  
educacional de *betting*.**

MVP apresentado ao curso de Pós-graduação em  
UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador.

Rio de Janeiro  
Abril de 2023

## Sumário

1. Entendendo o domínio .....	3
2. Estudando o cenário matriz CSD .....	7
3. Pesquisa com usuários – entrevista.....	8
4. Protopersona e personas .....	19
5. Cenário problema .....	22
6. Apêndice - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para as Entrevistas .....	24
7. Referências.....	31

## 1. Entendendo o domínio

### 1.1 O que são casas de apostas esportivas?

Com o passar do tempo, o torcedor brasileiro vem conhecendo uma nova modalidade para animar mais ainda sua torcida pelo seu time favorito. Se antes torcer durante o jogo com os amigos no tom de revanche era algo divertido, agora com surgimento das casas de apostas esportivas ajudam mais ainda na diversão pelo simples fato de dar um dinheiro ao apostador com o palpite certo.

De acordo com Moraes (2021), o torcedor que opta por apostar vive uma experiência emocionante porque ele pode apostar no seu ídolo do futebol em um determinado esporte e, ao mesmo tempo, pode ganhar um dinheiro enquanto se diverte. Além disso, o apostador estudando sobre o histórico dos jogos, como ganhos e perdas, pode ter uma ideia do prognóstico antes de apostar. Sendo assim, nem tudo se trata de um jogo de azar.

Com esse cenário descrito acima, pode-se conceituar o que seria uma casa de aposta. Então, as casas de apostas esportivas nada mais são as empresas que oferecem cotações (*odds*) para cada evento esportivo. Todas as apostas esportivas são online e feitas nos sites de casas de apostas e para começar a apostar o torcedor deve fazer um depósito, geralmente em torno de 20 a 30 reais. Vale ressaltar que a casa de aposta dá um bônus ao torcedor de boas-vindas. Na figura abaixo, pode-se observar as casas de apostas mais utilizadas pelos torcedores brasileiros e seus respectivos sites.

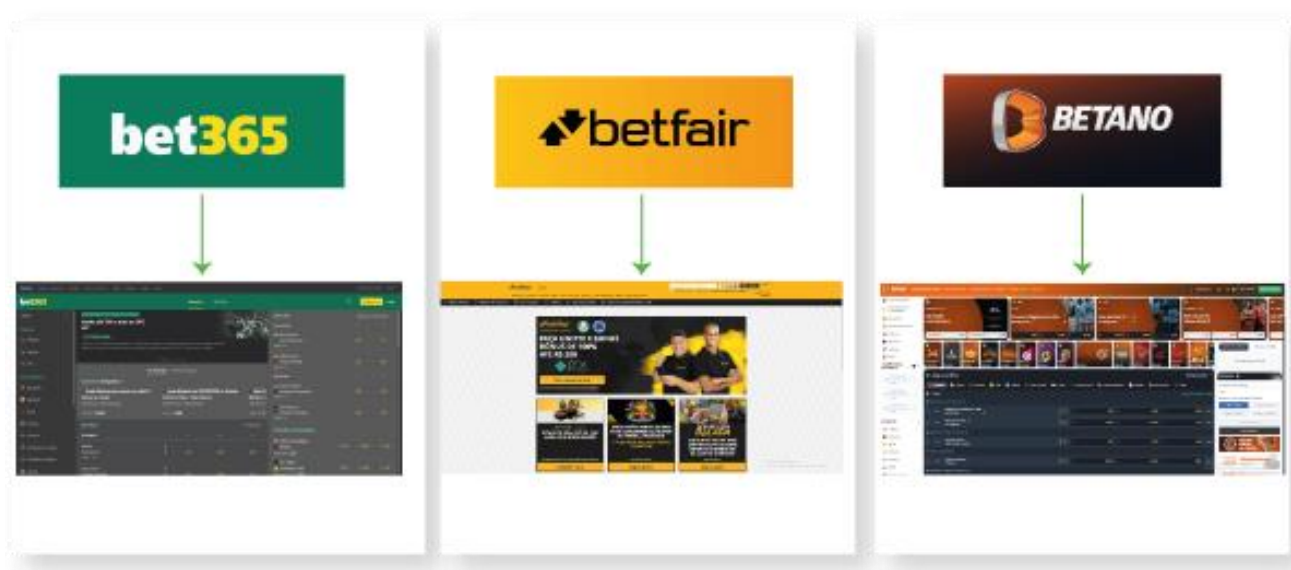


Figura 1 – Sites de casa de aposta.

## 1.2 Odds – Cotações das casas de Apostas

Ao realizar uma aposta, cada apostador tem uma estratégia definida, seja ela mais arriscada ou conservadora. Isto é, o torcedor cauteloso que gosta de minimizar os riscos, dando palpites com mais chances de acontecer, recebe um retorno menor de lucro. Por outro lado, os mais ousados que estão dispostos arriscar, fazendo apostas com pouca probabilidade de acontecer (a famosa zebra), garantem um retorno mais vantajoso.

Ao entender essa mecânica de aposta, é nesse momento que surge a palavra: *Odds*. Toda casa de aposta contém sua *odds* e elas nada mais são que a probabilidade de um evento (seja um gol ou um time ganhar) acontecer numa partida. Elas, além disso, determinam o pagamento potencial de uma aposta ao torcedor. Portanto, quanto maior forem as *odds*, maiores serão os ganhos potenciais e consequentemente menor serão as chances de um evento acontecer.

Por exemplo, no campeonato carioca que acontecerá no dia 9 de abril o jogo de Flamengo x Fluminense. Para o Flamengo, que é claramente o favorito, a *odds* é baixa, como 1.15. Já o Fluminense que não é o potencial ganhador da partida a *odds* pode ficar 5.50. Ou seja, se o torcedor apostar no Fluminense, ele tem uma aposta arriscada, mas com lucro maior por conta da *odds*. Vejamos o quadro abaixo como a *odds* se apresenta em casa de aposta:

Campeonato Carioca - Série A - Mercados de longo prazo

Campeonato Carioca 2023

Vencedor Final

Flamengo 1.15 Fluminense 5.50

Fecha em: 09/04 18:00

As chances do Flamengo **ganhar** são maiores, por isso a **Odd é menor**.

**Jogada menos arriscada**

Flamengo 1.15

Vencedor Final  
Campeonato Carioca 2023

30 +10 +50 +200 MÁX

R\$4,50 Ganhos

Neste jogo, fluminense tem a probabilidade **menor de ganhar**. Sendo assim, **Odd é alta**.

**Jogada mais arriscada**

Fluminense 5.50

Vencedor Final  
Campeonato Carioca 2023

30 +10 +50 +200 MÁX

R\$135,00 Ganhos

Figura 2 – Cálculo de Odds.

### 1.3 Momentos de aposta

Durante as seções anteriores deste trabalho, pode-se observar alguns elementos importantes para condução deste projeto como: o que seria uma casa de aposta, como ela funciona e sua principal peça como a *odds*. Entender a forma que compõe esse cenário ajuda a enxergar suas lacunas e oportunidades.

Mas antes de apresentar as lacunas e as oportunidades de melhoria das casas de apostas, é necessário abordar os momentos de aposta para compreender mais ainda seu funcionamento de uma casa de apostas, normalmente chamada como betting para os apostadores/ torcedores.

Ao entrar interface de betting, pode-se observar que existem dois momentos para apostar: o primeiro antes do jogo (com possibilidade de um time ganhar, empatar e perder) e o segundo no decorrer do jogo (aqui há inúmeras chances e eventos para apostar, como primeiro gol, quantos escanteios e até qual jogador da partida irá ganhar um cartão.) Abaixo pode-se analisar a interface da *bet365*, a mais conhecida entre os apostadores, no momento de aposta ao vivo:

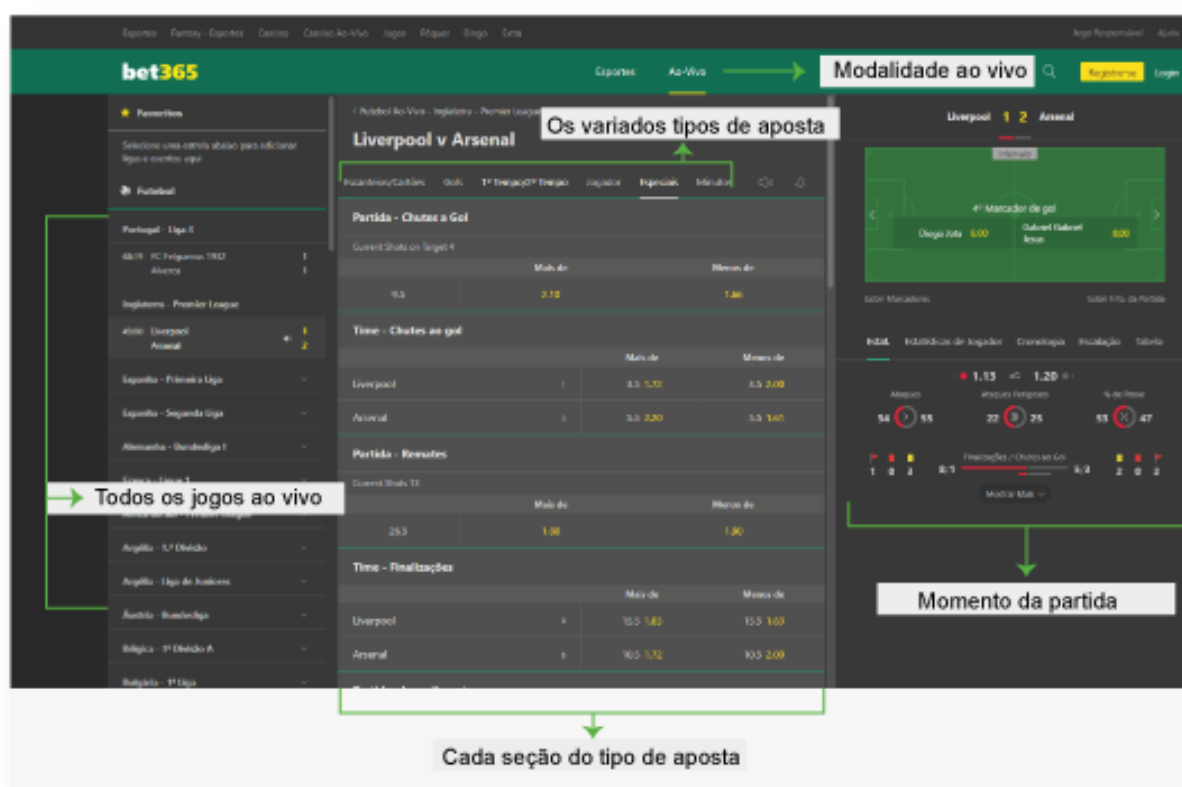


Figura 3 – Interface de uma casa de apostas na seção ao vivo.

O torcedor que optar por apostar no decorrer do evento esportivo, irá se deparar com *odds* que instantaneamente são atualizados pelos sistemas algoritmos. Além disso, um elemento importante da oferta das casas de apostas, na modalidade ao

vivo, são as ferramentas que facilitam a previsão dos resultados das partidas. Nas plataformas de apostas esportivas, há um rastreamento de pontuação em tempo real, como estatísticas específicas de cada partida. Sem dúvida, tanto a modalidade ao vivo quanto antes do jogo aumenta ainda mais a diversão ao apostador por meio de inúmeros ganhos.

### 1.3 Problemas e oportunidades

Ao longo deste trabalho, pôde-se conhecer como uma casa de apostas funciona e um pouco de sua estrutura. O que se deve ter em mente é que esse cenário descrito nas seções anteriores não é comum para um jogador iniciante.

Isto é, o apostador iniciante, ao entrar em uma casa de aposta, encontra duas dificuldades: entender os jargões do mundo de aposta e, até mesmo, como funciona o método de uma aposta, como por exemplo um handicap, uma aposta simples ou dupla.

Hoje em dia, é difícil encontrar uma casa de apostas que oferece conteúdo para guiar e, ao mesmo tempo, facilitar o novo apostador nesse mundo de apostas. Simplesmente o cenário é o seguinte: temos um novo apostador, ele entra no site, faz seu cadastro, aposta sem saber e nunca mais volta ou tenta estudar por fora para fazer uma aposta mais efetiva.

Outro ponto interessante, é que também as casas de apostas nem oferecem conteúdo para os apostadores mais experientes, a fim de que eles façam apostas mais sofisticadas. Como por exemplo, apostas múltiplas em que o jogador pode combinar de dois a até doze palpites em uma só aposta.

Diante desta situação, pensando nos apostadores iniciantes e aqueles que entendem já um pouco de aposta, pensou-se em realizar uma página educacional de apostas para orientar os apostadores com conteúdos relacionados ao mundo das apostas, desde vídeos e leituras.

## 2. Estudando o cenário matriz CSD

Para elaborarmos um local (site) de aprendizagem de aposta que seja proveitoso, é preciso entendermos o cenário que o envolve. Sendo assim, para início da pesquisa realizou um Matriz CSD, a fim de elencar o que é mais importante descobrir para desenvolvimento do projeto.

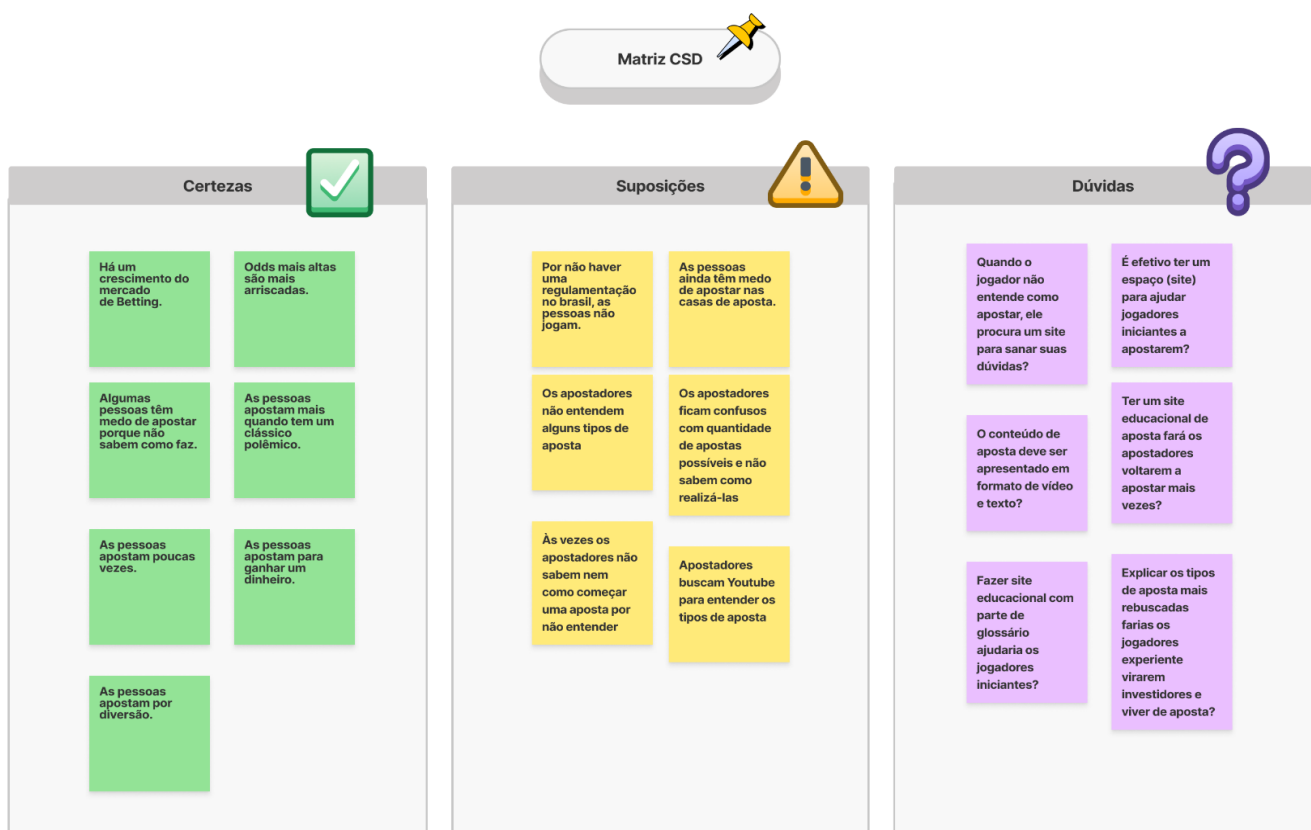


Figura 4 – Elaboração de matriz CSD.

De acordo com Ferreira (2021), a matriz CSD é o método de brainstorming mais eficaz para realizar o início de um projeto. Isso porque esse método possibilita realizar um levantamento que já tem conhecimento sobre um assunto e o que precisa. Por exemplo, sabe-se que as pessoas apostam poucas vezes. Por outro lado, depara-se com a suposição de que as pessoas têm medo de apostar, mas isso é devido à falta de conhecimento? As regras não são claras? Por fim, há dúvidas para serem respondidas como: “Será que tendo conteúdo de aposta fará os apostadores jogam mais?” Diante disso, a matriz no curso deste trabalho ajudou a visualizar de forma macro os recursos para serem solucionados e um caminho para a elaboração do roteiro da entrevista piloto.

### **3. Pesquisa com usuários – entrevista**

#### **3.1 Roteiro preliminar da entrevista**

---

##### **I. Consentimento:**

1. Olá, como vai? Meu nome é Priscilla Franco e faço parte do time de Produto da empresa X, muito obrigada por ter concordado em participar desta entrevista. Ela será de grande valor para a nossa pesquisa sobre Casa de Apostas. Antes de iniciarmos, gostaríamos de deixar claro que as informações compartilhadas aqui serão gravadas e apenas utilizadas para a pesquisa, garantindo seu anonimato.
2. Você leu e está de acordo com o termo de consentimento que enviamos?
3. Estamos interessados em ouvir sua perspectiva e opinião. Então, podemos começar a entrevista?

##### **II. Perfil do entrevistado:**

4. Qual seu nome?
5. Quantos anos você tem?
6. Qual sua profissão?

##### **II. Pesquisa:**

7. Qual casa de aposta você costuma usar? Por que a escolha?
8. O que te faz apostar?
9. Qual frequência você costuma apostar?
10. Que tipo de análise você costuma realizar antes de apostar?
11. Quando aposta, você aposta no seu time?
12. A *odds* determina a escolha pela casa de aposta?
13. Quais as principais dificuldades que você encontra ao usar uma casa de aposta?
14. Como você avalia a clareza das regras e informações fornecidas para a casa de apostas?
15. Você já precisou recorrer ao suporte ao cliente da casa de apostas?

##### **II. Encerramento:**

16. Última pergunta: Você gostaria de acrescentar mais alguma informação a respeito do tema que nós não tenhamos perguntado?
17. Agradecemos muito por sua participação!



### 3.2 Justificativa para cada pergunta

---

#### **I. Consentimento:**

1. Aqui nós apresentamos para “quebrar o gelo” com o entrevistado e apresentar a ele o grande valor que ele tem para pesquisa. Além de conscientizá-lo da gravação que será realizada para análise.
2. O TCLE foi entregue antes da entrevista por e-mail e neste momento garantimos o consentimento para a utilização dos dados coletados durante a entrevista.
3. Neste momento, dizemos o quanto queremos ouvi-lo, a fim de trazer ao candidato leveza e naturalidade para responder as perguntas.

#### **II. Perfil do entrevistado:**

4. Pergunta para identificar o entrevistado.
5. Pergunta para saber se a idade influencia para realizar uma aposta. Se mais novo tem facilidade e menos estigmas do que uma pessoa mais velha.
6. Descobrir se o fator, por exemplo, de renda contribuiu para a realização da aposta.

#### **II. Pesquisa:**

7. Estimular ao entrevistado a falar sobre domínio como sua estrutura, características e o porquê de sua escolha para identificarmos o que um sistema tem e outro não tem.
8. Nesta pergunta queremos identificar qual gatilho faz o entrevistado apostar.
9. Aqui procuramos entender o nível de frequência que usuário realiza uma aposta e o porquê realiza. Entender isso nos ajuda a realizarmos um sistema de acordo com essa frequência.
10. Entender o que usuário precisa para fazer uma aposta assertiva e identificar quais locais de estudo ele procura para fazer uma determinada aposta.
11. Compreender se seu time é seu gatilho para apostar e identificar se ele joga por diversão, sendo torcedor, ou um investidor. No caso, identificar que tipo de apostador estamos lidando.
12. Ao entender que entrevistado precisa entender as *odds*, ele precisa de conteúdo para avaliar melhor sua escolha. Essa pergunta nos ajuda a identificar seus critérios de aposta, além de reconhecer se o entrevistado conhece essa nomenclatura.

13. Nesta pergunta queremos pontuar, por meio da resposta do entrevistado, os problemas existentes ao entrar em casa de aposta. Identificar seu *onboarding* e se sentia necessidade de algumas explicações de tipos de aposta e como realizar uma aposta.
14. Aprender sobre as falhas das ferramentas das casas de apostas e solucionar.
15. Identificar o porquê da procura do suporte e ver os temas que mais o entrevistado procura um suporte da casa de aposta.

## II. Encerramento:

16. Captar informações relevantes do ponto de vista do entrevistado. Experiências que as perguntas não alcançaram.
17. Lembrete para agradecer sua participação.

### 3.3 Comentários sobre o roteiro

---

Sabe-se que ao realizar um roteiro de entrevista depara-se com três tipos: estruturada, não estruturada e semiestruturada. Cada uma delas tem seu valor podendo guiar melhor o pesquisador ao realizar a entrevista. Sem dúvidas, esses tipos de entrevistas têm algo muito importante em comum: não fugir do tema e entender mais o que o candidato tem de informação sobre o domínio a ser pesquisado.

A partir disso, o grande cuidado que se tomou, ao elaborar o roteiro, foi não tornar a entrevista mecanizada, como interrogatório. Ao ter um roteiro fechado, deve-se dar espaço às outras perguntas que surgem, isto é, ir buscar informações além do roteiro, assim a entrevista se torna mais natural.

Outro cuidado tomado foi redigir perguntas de uma forma informal para deixar o entrevistado mais à vontade para responder as perguntas. Como se sabe, falamos de forma informal, fluida. Sendo assim, se o entrevistado está diante de perguntas muito elaboradas com vocabulários não produzidos no seu contexto linguístico, isso faz com que suas respostas não venham de forma natural.

Por fim, mais uma coisa que precisou de atenção para elaboração do roteiro, foi o modo de formular perguntas. Deve-se ter em mente que perguntas fechadas restringem a resposta do entrevistado. Por exemplo, ao perguntar ao entrevistado “Você aposta na casa de aposta *Bet365* ou *Betano*?”, isso limita sua resposta, não dando ao entrevistado as inúmeras respostas de casas de aposta possíveis que

ele utiliza. Esse tipo de pergunta nem explora sua vivência, ou seja, sua experiência no mundo das apostas. Por outro lado, pergunta como “Qual casa de aposta você costuma usar?” proporciona ter respostas mais detalhadas. O entrevistado ao se deparar com essa pergunta, ela cria uma narrativa completa dizendo sua escolha e, até mesmo, justificando o porquê dela.

### 3.4 Preparação para conduta da entrevista

---

Antes de iniciar as entrevistas, procurou-se alguns cuidados, a fim de desenvolvê-la de forma adequada:

Antes da entrevista:

- I.** Preparar o termo TCLE, com duas vias, para ser entregue por e-mail aos entrevistados, a fim de garantir uso dos dados coletados durante a entrevista.
- II.** Escolher um perfil de candidatos de acordo com o domínio alvo. Isto é, buscar um grupo de apostadores para investigar o que é preciso para a elaboração futura do sistema.
- III.** Checar o roteiro e ler mais uma vez para que na hora de perguntar saia com fluidez.
- IV.** Testar os aparelhos de som, notebook e microfone, a fim de não perder nenhuma informação importante.

Durante a entrevista:

- I.** Conferir se o gravador de áudio está gravando a entrevista.
- II.** Não interromper o entrevistado em sua narrativa.
- III.** Observar sua postura e ação ao responder as perguntas.
- IV.** Anotar pontos importantes das respostas fornecidas pelo entrevistado.
- V.** Quando não entender a resposta do entrevistado, pedir para repetir ou dar algum exemplo para esclarecimento.

Depois da entrevista:

- I. Testar o gravador para ver se gravou toda entrevista.
- II. Ler as anotações realizadas durante a entrevista.
- III. Analisar se as respostas trazem dados esperados, caso não se adapte ao roteiro.
- IV. Analisar pontos negativos e positivos da entrevista.
- V. Pensar nas oportunidades que entrevista ofereceu para clarear as ideias sobre o domínio em pesquisa.

### 3.5 Termo de consentimento (TCLE)

---

O TCLE se encontra no apêndice deste trabalho.

### 3.6 Perfil dos entrevistados recrutados

---

Para fazer parte do perfil de entrevistado, decidiu-se optar por dois tipos de apostadores: os iniciantes (recreativos) e os experientes (aqueles que sabem um pouco das regras do jogo). Isso porque os jogadores iniciantes podem dizer suas dificuldades ao entrar em uma casa de aposta e dizer conteúdos que podem ajudar a ter uma aposta mais assertiva. Já por outro lado, os jogadores experientes podem dizer seus obstáculos vivenciados, as oportunidades adquiridas e nos dizer mais sobre o mundo de aposta, além de pontuar conteúdos cruciais para ser um bom apostador.

Para entrevista piloto, optamos por um apostador no estilo recreativo, enquanto que as demais entrevistas que foram três, isso contando com a piloto, teve o perfil experiente e um recreativo.

### 3.7 Entrevista piloto

---

#### 3.7.1 Condução e análise de uma entrevista-piloto

Ao realizar a entrevista-piloto se deparou com inúmeras questões importantes: a primeira seria que nem sempre se deve seguir à risca completamente o roteiro, porque às vezes uma pergunta estimula novos

questionamentos importantes e, ao mesmo tempo, se associa a perguntas futuras que estão no final do roteiro. Por exemplo, ao realizar a pergunta um “Qual casa de aposta você costuma usar?”, o entrevistado além de apresentar sua casa de aposta favorita, ele logo em seguida aborda suas dificuldades, dando margem a outra pergunta no final do roteiro “Quais as principais dificuldades que você encontra ao usar uma casa de aposta?” Como se pode analisar, nem sempre as ordens predeterminadas serão seguidas.

Outra questão importante, sendo assim a segunda, é que ao desenvolver a entrevista-piloto, percebeu-se a necessidade de acrescentar novas perguntas. Isso porque como o domínio deste trabalho se trata em oferecer uma plataforma de ensino para ajudar apostadores iniciantes apostar, analisou-se que a pergunta, por exemplo, “Que tipo de análise você costuma realizar antes de apostar?” não contemplaria as respostas para domínio.

Em outras palavras, mais do que saber sobre as casas de apostas e sua estrutura, mas entender onde usuário busca informações de como apostar. Sendo assim, foi acrescentado mais duas perguntas como:

Acrescentadas:

- I. Como você avalia a qualidade do conteúdo oferecido pelas casas de aposta?
- II. Você acredita que as plataformas que oferecem ensinamentos sobre apostas são úteis para quem está começando?

Acrescentadas: suas justificativas

- I. Você acredita que as plataformas que oferecem ensinamentos sobre apostas são úteis para quem está começando?

Esta pergunta que foi realizada na entrevista traz à luz um assunto importante como: saber se casas de apostas oferecem algum conteúdo e se ele é ajuda os apostadores. Durante essa pergunta, percebeu-se que as casas de aposta não dão subsídios aos apostadores e o entrevistado citou temas que poderiam ter o ajudado no início e motivando ele a apostar mais.

- II. Como você avalia a qualidade do conteúdo oferecido pelas casas de aposta?

Depois de perguntar se casas apostas oferecem ensinamentos úteis, vamos para qualidade deles. Aqui o entrevistado listou assuntos importantes para um apostador iniciante.

Com base nisso, o roteiro ficou da seguinte forma:

**I. Consentimento:**

1. Olá, como vai? Meu nome é Priscilla Franco e faço parte do time de Produto da empresa X, muito obrigada por ter concordado em participar desta entrevista. Ela será de grande valor para a nossa pesquisa sobre Casa de Apostas. Antes de iniciarmos, gostaríamos de deixar claro que as informações compartilhadas aqui serão gravadas e apenas utilizadas para a pesquisa, garantindo seu anonimato.
2. Você leu e está de acordo com o termo de consentimento que enviamos?
3. Estamos interessados em ouvir sua perspectiva e opinião. Então, podemos começar a entrevista?

**II. Perfil do entrevistado:**

4. Qual seu nome?
5. Quantos anos você tem?
6. Qual sua profissão?

**II. Pesquisa:**

7. Qual casa de aposta você costuma usar? Por que a escolheu?
8. O que te faz apostar?
9. Qual frequência você costuma apostar?
10. Quando aposta, você aposta no seu time?
11. A odds determina a escolha pela casa de aposta?
12. Quais as principais dificuldades que você encontra ao usar uma casa de aposta?
13. Você acredita que as plataformas que oferecem ensinamentos sobre apostas são úteis para quem está começando?
14. Como você avalia a qualidade do conteúdo oferecido pelas casas de aposta?
15. Como você avalia a clareza das regras e informações fornecidas para a casa de apostas?
16. Você já precisou recorrer ao suporte ao cliente da casa de apostas?

**II. Encerramento:**

17. Última pergunta: Você gostaria de acrescentar mais alguma informação a respeito do tema que nós não tenhamos perguntado?
18. Agradecemos muito por sua participação!

### 3.8 Entrevistas com potenciais usuários

---

Foram entrevistados dois potenciais usuários para pesquisa. Ambos forneceram seu conhecimento e os processos que envolvem ser um apostador e dominar a técnica. A seguir, nas próximas seções deste trabalho, veremos a condução da entrevista de cada um.

#### 3.8.1 Análise da condução e conteúdo das entrevistas

##### **Entrevista AP01 – (Apostador: Gladson Machado)**

Antes de começar a entrevista, liguei o computador e logo em seguida fui para meu Gmail, em que se encontrava as listas de entrevistas que teriam no dia. Lá estava a entrevista de *betting* com Felipe Oliveira marcada. Então, faltando 5 minutos para o horário, entrei no meeting, local marcado para entrevista, testei câmera e microfone e aguardei o entrevistado.

Gladson entrou e logo fui me apresentando: falando meu nome e minha função, conforme o roteiro. Perguntei a ele se ele havia assinado certinho o termo de consentimento, como ele deu sinal positivo, logo falei que iria gravar a nossa entrevista e dei o play.

Mais uma vez, comecei falando quem sou, minha função e objetivo da entrevista ao entrevistado. Depois disso, fui iniciando as perguntas. Ao realizar a pergunta “Qual casa de aposta você costuma usar?”, percebi que Gladson não se tratava de um jogador iniciante, pois respondeu: “Gosto de apostar na *bet365* por suas inúmeras variedades de tipo de apostas e na *Betano* porque a *odds* de lá é maior.” Sendo assim, esse fator de entender o significado de uma *odds*, já demonstra que está apostando há algum tempo.

Gladson contribuiu muito com a entrevista, pois explicava muito bem o domínio e quando chegou na parte das dificuldades que ele tinha, comentou que as casas de aposta não deixavam claro como apostar, “meio que você chega ali, faz o cadastro, vê uma porção de números, que são as *odds*, e você não entende. Aí, você precisa procurar conteúdo que ensinam para poder apostar. É meio louco isso.” Além disso acrescentou, acho que deveria ter uma parte no site que ensinasse os tipos de apostas e o que podemos fazer com elas.”

Nesse momento em que Gladson comentou sobre suas dificuldades, eu tive que ter muita cautela para não o interromper dando minha opinião. Com essa

pergunta, ele acabou respondendo outras perguntas futuras do roteiro, tais como: “Você acredita que as plataformas que oferecem ensinamentos sobre apostas são úteis para quem está começando?” e “Como você avalia a qualidade do conteúdo oferecido pelas casas de aposta?” Tudo isso foi importante para entendimento de como deverá ser realizado projeto de site educacional de aposta.

De forma geral, o entrevistado contribui bastante gerando insights interessantes de conteúdos e formatos. Como ele é professor universitário, talvez isso tenha influenciado na forma de pensar e reavaliar o quanto as casas de apostas devem inserir informações de como fazer, de fato, uma aposta efetiva.

### **Entrevista AP02 – (Apostador: Renan Romanini)**

No dia que fui realizar a entrevista com Renan, a internet estava instável na parte da manhã, assim gerou uma preocupação com qualidade da condução da entrevista. Como a entrevista iria ser a tarde, chequei todos os aparelhos e fiquei analisando a conexão com a internet.

Faltava 10 minutos para entrevista, então, mais uma vez, fui checar o microfone, câmera e áudio dela. Depois da verificação, aguardei Renan na sala do meeting e ele veio logo em seguida. Em primeira instância, me apresentei, falei objetivo da entrevista, perguntei a ele se havia assinado o termo consentimento e falei que ia começar a gravar a entrevista.

Eu acabei falando com gravador, dizendo, mais uma vez, quem eu era e quem iria ser entrevistado – nesse momento eu mudei um pouco o repertório da entrevista. Renan fez uma brincadeira nesse momento dizendo que se sentia no filme de 007. Nesse momento, eu, como entrevistadora, não poderia dar esse tom de interrogatório, então decidi tomar cuidado para que entrevista não ficasse mecanizada.

Renan falou das casas de aposta que costumava apostar e motivos que levavam a ela apostar, quando ele respondeu à pergunta da frequência, isto é, a periodicidade de aposta que ele faz, eu confesso que eu me surpreendi e falei: “cara, que isso! Sério? Todos os dias?” e ele rindo disse que sim e comentou que: “é algo divertido para mim, amo o mundo dos esportes e poder apostar fica melhor ainda, eu sinto que eu torço muito mais apostando. Além disso, cada casa de aposta eu vejo o seu forte, por exemplo, na *bet365* é bom para futebol pelas linhas de aposta, já por outro lado a *Betano* é melhor apostar na NBA por conta das melhores possibilidades de aposta nesse universo do basquete.”



Ao me deparar com essa resposta, eu incluo uma pergunta além do roteiro: “Você se considera um apostador recreativo ou um apostador investidor?”. Renan responde que nem investidor, nem recreativo, mas entendedor. Isso porque ele não aposta para ganhar dinheiro e viver disso, ele é a pessoa que gosta de jogar e gosta de “ensinar os amigos a apostarem”, tendo em vista que no início sofreu um pouco para entender esse mundo de apostas esportivas.

Renan contribuiu bastante para entrevista. Em linhas gerais, a partir do que foi entrevistado, pôde-se observar que entrevistado busca por conteúdos um pouco mais complexos para realizar apostas arriscadas e, claro, tudo com intuito de diversão.

### 3.9 Consolidação e resultados das entrevistas

---

Ao analisar as entrevistas, pode-se dizer que foram identificados dois tipos de apostadores: o apostador recreativo, conhecido como iniciante, e o apostar entendedor, aquele que sabe todas as regras. A seguir vemos suas prioridades e objetivos na tabela

<b>Apostadores recreativo</b>	Geralmente esse apostador inicia no mundo das apostas por indicação de amigos. Eles analisam as experiências de outras pessoas e procuram apostar como uma forma de diversão, por isso são aqueles que apostam poucas vezes no mês, normalmente quando há um grande jogo com rivais grandes (por exemplo, Flamengo e Fluminense) ou campeonatos conhecidos como Copa do mundo ou, até mesmo, Champions League. Esses apostadores têm muitas dúvidas ao apostar, encontrando dificuldades para saber qual melhor jogo, o qual time apostando vale mais, quantas apostas podem ser realizadas em um time. Então, por isso, buscam informações outros sites e amigos.
-------------------------------	--

<b>Objetivo</b>	O objetivo deste jogador é a diversão. É ter uma adrenalina maior quando torce para um time ou a derrota do time de um amigo.
<b>Prioridades</b>	As prioridades para eles são: primeiro entender como apostar e o que fazer para ter um lucro (ganhar). Sendo assim, eles são os primeiros a buscar ajuda com amigos, sites que forneçam ajuda para ter uma aposta mais efetiva, embora joga poucas vezes no mês. Ele encara tudo como diversão e hobby para passar um tempo na quarta-feira à noite dia de clássico ou domingo.

O segundo tipo de apostador:

<b>Apostadores entendedores</b>	Esse apostador já tem um tempo apostando e sabe sobre os inúmeros tipos de apostas. Normalmente joga em mais casa de apostas e fazem comparativos das <i>odds</i> . Gostam de jogar todos os dias e fazem análise de casa jogo para realizar uma boa aposta. Além disso, esse jogador geralmente ensina aos novos apostadores a apostarem e são bem criteriosos ao investir em um jogo. Eles têm propriedade para dizer como funciona uma aposta, quais dificuldades enfrentaram e como as superaram.
<b>Objetivo</b>	Esse jogador tem como objetivo a diversão e o lucro.
<b>Prioridades</b>	A prioridade para eles é procurar novas casas de aposta com mais tipos de aposta e, ao mesmo tempo, buscar conhecimento de aposta para ter um pouco mais de lucro, sem perder a diversão, claro.

## 4. Protopersona e personas

Diante dos resultados alcançados, abaixo se encontra a descrição das protopersona e persona.

### 4.1 Descrição da Protopersona – papel apostador recreativo, Lucas Ferreira



Protopersona

## LUCAS FERREIRA

### BIO

Lucas em dias de jogos clássicos de futebol procura apostar online no seu time de coração como uma forma de divertimento. Adora futebol e normalmente frequenta academia.

<b>IDADE</b>	: 30 anos
<b>OCUPAÇÃO</b>	: Bombeiro
<b>PERSONALIDADE</b>	: Engraçado, espontâneo
<b>STATUS</b>	: Casado
<b>LOCALIZAÇÃO</b>	: Rio de Janeiro, RJ.

### FRASE

“Apostar entre os amigos é bastante divertido porque brincamos um com os outros. Final de semana é certo a gente reunir para brincar.”

### HABILIDADES DE APOSTADOR

Atento	<div><div></div></div>
Ousado	<div><div></div></div>
Conservador	<div><div></div></div>
Calculista	<div><div></div></div>

### NECESSIDADES

- Aprender conteúdos sobre os diferentes tipos de aposta.
- Encontrar diferentes odds do dia.
- Entender mais sobre combinações ou outras estratégias mais complexas aposta.

### FRUSTAÇÕES

- Não sabe direito fazer uma aposta múltipla para ter mais ganhos.
- Tem dificuldade de entender a plataforma das casas de aposta.
- Quando ganha uma aposta não sabe como resgatar seu dinheiro.

### OBJETIVO

Se divertir e, ao mesmo tempo, apostar para ter uma emoção na hora de assistir o jogo.

### CASAS DE APOSTA



## 4.2 Descrição da Persona baseada em usuário – papel apostador entendedor Renan



Persona

### GUILHERME PEREIRA BIO

1 Guilherme trabalha na área de advocacia, como advogado trabalhista em uma grande empresa. Flamengoista desde pequeno tem até uma tatuagem do seu time na perna. Como ama futebol, aprendeu e conheceu com seus amigos as casas de aposta online. Ele costuma apostar quase todos os dias em mais de duas casas, mas tem sua preferida. Confiar no seu conhecimento em futebol para apostar, porém aposta mais avançadas costuma buscar análises estatísticas dos times para concluir seu palpite. Às vezes faz um graninha extra com aposta, mas também já perdeu muitas vezes.

2 IDADE : 29 anos

3 OCUPAÇÃO : Advogado

4 PERSONALIDADE : falante, tímido

5 STATUS : Solteiro

6 LOCALIZAÇÃO : Rio de Janeiro, RJ.

#### FRASE 7

“Amo futebol e poder apostar gera mais energia, mais alegria, além de no final ganhar uma grana.”

#### 8 HABILIDADES DE APOSTADOR

Atento

Ousado

Conservador

Calculista

#### NECESSIDADES

9 • Conversar com outros jogadores sobre os jogos que irão acontecer.

10 • Analisar estatísticas dos jogos.

11 • Dedicar-se a estudar numa área de aposta.

#### FRUSTAÇÕES

12 • Didática de conteúdos ruins das casas de aposta.

13 • Quer realizar aposta mais complexas, mas não encontra explicações para tal.

14 • Dúvidas são resolvidas em diferentes sites e não em um só lugar.

#### 15 OBJETIVO

Procurar novas casas de aposta com mais tipos de aposta e, ao mesmo tempo, buscar conhecimento de aposta para ter um pouco mais de lucro, sem perder a diversão, claro.

#### 16 CASAS DE APOSTA

BETANO

bet365

### Justificativa:

1	AP01 <sup>a</sup> e AP02 <sup>b</sup>	10	AP02
2	AP02	11	AP02
3	AP02	12	AP00 – entrevista piloto
4	AP02	13	AP02
5	AP02	14	AP01
6	AP02	15	AP02
7	AP02	16	AP02
8	AP01		
9	AP00 <sup>c</sup> – entrevista piloto		

a. AP00 – Apostador 0 entrevistado na entrevista piloto

b. AP01 – Apostador 1 entrevistado

c. AP02 – Apostador 2 entrevistado

#### 4.3 Lista unificada de objetivos dos papéis de usuários

---

<b>Apostador Recreativo</b>	<b>Apostador Entendedor</b>
<u>Objetivo principal:</u>  4.1 Apostar como uma forma de diversão.  4.2 Aprender a apostar.	<u>Objetivo principal:</u>  a. Apostar para se divertir  b. Lucrar com as apostas
<u>Objetivo Instrumental:</u>  a. Aprender diferentes tipos de aposta do sistema por meio de conteúdo.  b. Entender mais sobre <i>odds</i> .  c. Saber encontrar o saque.  d. Saber como apostar e seu passo a passo.	<u>Objetivo Instrumental:</u>  a. Estudar probabilidades de aposta  b. Especializar em uma área de aposta.  c. Aprender métodos de aposta.  d. Avaliar pontos principais para escolher uma casa de aposta.

## 5. Cenário problema

### 5.1 Perguntas que os cenários visam a responder

---

I.	Qual o contexto em que o cenário ocorre? (contexto)
II.	Qual o objetivo do ator deste cenário? (objetivo)
III.	Como o ator atinge seus objetivos?
IV.	Quais os problemas que o ator possui hoje em dia?

#### 5.1.1 Guilherme

Guilherme é um usuário assíduo de apostas esportivas no site *bet365*. Ele gosta de apostar em vários esportes, sobretudo futebol. Ele *gosta de apostar por diversão e, ao mesmo tempo, gosta de ganhar um lucro com isso*<sup>b</sup>.

Entretanto, ele tem enfrentado alguns problemas como: realizar apostas impulsivas e não segue uma estratégia clara de aposta. A partir disso, Guilherme acaba perdendo dinheiro e *não tem ideia de melhorar sua abordagem e realizar apostas mais complexas para ter um maior lucro*.<sup>b</sup>

Como resultado, Guilherme procura por informações confiáveis para se tornar *um apostador bem-sucedido*<sup>b</sup> e como desenvolver uma estratégia que ajudará a maximizar seus lucros e diminuir suas perdas.

#### 5.1.2 Natham

Natham é um jovem de 20 anos que acabou de se interessar por apostas esportivas. Ele está animado com possibilidade de ganhar dinheiro com suas apostas, mas enfrenta dificuldades em seu processo de aprendizagem, como: *entender o que são as odds e como elas funcionam nas apostas esportivas*<sup>a</sup>. Além disso, ele também tem dificuldades para entender como se faz uma aposta e quais os tipos de apostas, além de como elas funcionam.

- 
- a. AP00 – Apostador 0 entrevistado na entrevista piloto
  - b. AP01 – Apostador 1 entrevistado
  - c. AP02 – Apostador 2 entrevistado

Para tentar resolver suas dúvidas, Natham tem procurado por informações confiáveis sobre odds e como fazer análise de jogos e jogadores, contudo ele acaba não achando *fontes confiáveis nos sites de aposta porque o conteúdo delas são ruins*<sup>b</sup>. Natham gostaria de ter fontes confiáveis ou uma plataforma que ensinasse a entender sobre apostas esportivas, incluindo tutoriais e guias passo a passo. Ele está disposto a ser apostador que entenda mais desse universo de aposta.

### 5.1.3 Hugo

Hugo é professor universitário na Universidade Rural do Rio de Janeiro. No seu tempo livre, ele gosta de apostar como uma forma de *se divertir e ganhar um dinheiro extra*<sup>a</sup>. Ele tem experiência em fazer apostas, mas tem *dificuldade de encontrar informações e análises precisas dos jogos para fazer uma aposta efetiva*<sup>a</sup>.

Hugo precisa de orientação para *realizar apostas mais complexas, múltiplas*<sup>b</sup>, um canal que tenha tutorial, vídeos e tudo mais.

### 5.1.4 Oliver

Oliver está interessado em apostas esportivas faz um tempo e decidiu começar a apostar em jogos de futebol e basquete. *Ele tem conhecimento bem básico sobre esportes, mas é novo no mundo de apostas e tem bastante coisa para aprender*<sup>c</sup>.

Ele tem os desafios de entender como funciona as *odds* e como elas afetam suas escolhas de apostas e, ao mesmo tempo, não sabe como calcular suas probabilidades para não fazer escolhas inadequadas que possam custar dinheiro.

Além disso, Oliver *não sabe selecionar os melhores tipos de apostas para fazer em cada jogo*<sup>a</sup>. Ele precisa se aprofundar, a fim de saber como irá conhecer esses tipos de apostas.

---

a. AP00 – Apostador 0 entrevistado na entrevista piloto

b. AP01 – Apostador 1 entrevistado

c. AP02 – Apostador 2 entrevistado

## 6. Apêndice - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para as Entrevistas

A seguir o modelo utilizado nas entrevistas e logo em seguida os termos assinados:

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado(a), você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa "Lance Betting", realizada por Priscilla de Oliveira Franco, para especialização em UX Experiência do Usuário e Interação Humano Computador da PUC-RIO.

A pesquisa é de inteira responsabilidade do(a) pesquisador(a) Priscilla de Oliveira Franco, a pesquisa tem como objetivo buscar desenvolver uma plataforma (site) para ensinar e apostadores iniciantes e dar dicas a apostadores experientes a entrarem no mundo das apostas com mais propriedade.

A pesquisa inclui uma entrevista que será realizada em uma data e hora definidas entre o participante e o pesquisador. Em caso de aceite do convite, é necessário que o participante esteja de acordo com alguns termos, sendo eles:

I. A sua participação consiste em uma entrevista individual estimada em uma (01) hora de duração;

II. Todos os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e utilizados nessa pesquisa;

III. Seus dados e respostas serão manuseados apenas pelo pesquisador responsável;

IV. As pesquisas poderão possuir áudio de acordo com o seu consentimento;

V. Nenhum valor ou benefício será oferecido aos participantes desta pesquisa, sendo todo convite aceito de forma totalmente voluntária.

VI. A equipe de pesquisa e o(a) pesquisador(a) responsável estarão à disposição para sanar qualquer dúvida relacionada à participação e à pesquisa, fornecendo meios de contato ao final deste documento.

VII. Em caso de dano, comprovado, decorrente da participação na pesquisa realizada, o participante poderá exercer seu direito de solicitar indenização, segundo as Resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde.

Se você tiver dúvidas, entre em contato com a pesquisadora responsável pelo e-mail (priscillafranco@lancenet.com). Este formulário é assinado em duas vias, uma que ficará com você e outra via ficará com a entrevistadora para que seja preservador aqui o acordo feito pelas duas vias.

Aceite de consentimento para realização da pesquisa

Eu, \_\_\_\_\_, li e estou de acordo com os termos apresentados e concordo voluntariamente em ser participante da pesquisa.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador responsável



### **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

Prezado(a), você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa "Lance Betting", realizada por Priscilla de Oliveira Franco, para especialização em UX Experiência do Usuário e Interação Humano Computador da PUC-RIO.

A pesquisa é de inteira responsabilidade do(a) pesquisador(a) Priscilla de Oliveira Franco, a pesquisa tem como objetivo buscar desenvolver uma plataforma (site) para ensinar e apostadores iniciantes e dar dicas a apostadores experientes a entrarem no mundo das apostas com mais propriedade.

A pesquisa inclui uma entrevista que será realizada em uma data e hora definidas entre o participante e o pesquisador. Em caso de aceite do convite, é necessário que o participante esteja de acordo com alguns termos, sendo eles:

- I. A sua participação consiste em uma entrevista individual estimada em uma (01) hora de duração;
- II. Todos os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e utilizados nessa pesquisa;
- III. Seus dados e respostas serão manuseados apenas pelo pesquisador responsável;
- IV. As pesquisas poderão possuir áudio de acordo com o seu consentimento;
- V. Nenhum valor ou benefício será oferecido aos participantes desta pesquisa, sendo todo convite aceito de forma totalmente voluntária.
- VI. A equipe de pesquisa e o(a) pesquisador(a) responsável estarão à disposição para sanar qualquer dúvida relacionada à participação e à pesquisa, fornecendo meios de contato ao final deste documento.
- VII. Em caso de dano, comprovado, decorrente da participação na pesquisa realizada, o participante poderá exercer seu direito de solicitar indenização, segundo as Resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde.


Se você tiver dúvidas, entre em contato com a pesquisadora responsável pelo e-mail ([priscillafranco@lancenet.com](mailto:priscillafranco@lancenet.com)). Este formulário é assinado em duas vias, uma que ficará com você e outra via ficará com a entrevistadora para que seja preservador aqui o acordo feito pelas duas vias.

**Aceite de consentimento para realização da pesquisa**


Eu, Felipe Bernardino de Oliveira,

li e estou de acordo com os termos apresentados e concordo voluntariamente em ser participante da pesquisa.

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2023.

DocuSigned by:  
  
979535190E5543G...

Assinatura do participante

DocuSigned by:  
  
DC315510A9AA403...

Assinatura do pesquisador responsável

### **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

Prezado(a), você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa "Lance Betting", realizada por Priscilla de Oliveira Franco, para especialização em UX Experiência do Usuário e Interação Humano Computador da PUC-RIO.

A pesquisa é de inteira responsabilidade do(a) pesquisador(a) Priscilla de Oliveira Franco, a pesquisa tem como objetivo buscar desenvolver uma plataforma (site) para ensinar e apostadores iniciantes e dar dicas a apostadores experientes a entrarem no mundo das apostas com mais propriedade.

A pesquisa inclui uma entrevista que será realizada em uma data e hora definidas entre o participante e o pesquisador. Em caso de aceite do convite, é necessário que o participante esteja de acordo com alguns termos, sendo eles:

- I. A sua participação consiste em uma entrevista individual estimada em uma (01) hora de duração;
- II. Todos os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e utilizados nessa pesquisa;
- III. Seus dados e respostas serão manuseados apenas pelo pesquisador responsável;
- IV. As pesquisas poderão possuir áudio de acordo com o seu consentimento;
- V. Nenhum valor ou benefício será oferecido aos participantes desta pesquisa, sendo todo convite aceito de forma totalmente voluntária.
- VI. A equipe de pesquisa e o(a) pesquisador(a) responsável estarão à disposição para sanar qualquer dúvida relacionada à participação e à pesquisa, fornecendo meios de contato ao final deste documento.
- VII. Em caso de dano, comprovado, decorrente da participação na pesquisa realizada, o participante poderá exercer seu direito de solicitar indenização, segundo as Resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde.

Se você tiver dúvidas, entre em contato com a pesquisadora responsável pelo e-mail ([priscillafranco@lancenet.com](mailto:priscillafranco@lancenet.com)). Este formulário é assinado em duas vias, uma que ficará com você e outra via ficará com a entrevistadora para que seja preservador aqui o acordo feito pelas duas vias.

**Aceite de consentimento para realização da pesquisa**

Gladson de Souza Machado

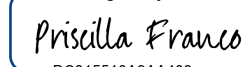
Eu, \_\_\_\_\_,

li e estou de acordo com os termos apresentados e concordo voluntariamente em ser participante da pesquisa.

Rio de Janeiro, <sup>24</sup> de \_\_\_\_\_ Abril \_\_\_\_\_ de 2023.

DocuSigned by:  
  
3AE3F8D1BE094E2...

Assinatura do participante

DocuSigned by:  
  
DC315510A9AA403...

Assinatura do pesquisador responsável

### **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

Prezado(a), você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa "Lance Betting", realizada por Priscilla de Oliveira Franco, para especialização em UX Experiência do Usuário e Interação Humano Computador da PUC-RIO.

A pesquisa é de inteira responsabilidade do(a) pesquisador(a) Priscilla de Oliveira Franco, a pesquisa tem como objetivo buscar desenvolver uma plataforma (site) para ensinar e apostadores iniciantes e dar dicas a apostadores experientes a entrarem no mundo das apostas com mais propriedade.

A pesquisa inclui uma entrevista que será realizada em uma data e hora definidas entre o participante e o pesquisador. Em caso de aceite do convite, é necessário que o participante esteja de acordo com alguns termos, sendo eles:

- I. A sua participação consiste em uma entrevista individual estimada em uma (01) hora de duração;
- II. Todos os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e utilizados nessa pesquisa;
- III. Seus dados e respostas serão manuseados apenas pelo pesquisador responsável;
- IV. As pesquisas poderão possuir áudio de acordo com o seu consentimento;
- V. Nenhum valor ou benefício será oferecido aos participantes desta pesquisa, sendo todo convite aceito de forma totalmente voluntária.
- VI. A equipe de pesquisa e o(a) pesquisador(a) responsável estarão à disposição para sanar qualquer dúvida relacionada à participação e à pesquisa, fornecendo meios de contato ao final deste documento.
- VII. Em caso de dano, comprovado, decorrente da participação na pesquisa realizada, o participante poderá exercer seu direito de solicitar indenização, segundo as Resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde.


Se você tiver dúvidas, entre em contato com a pesquisadora responsável pelo e-mail (priscillafranco@lancenet.com). Este formulário é assinado em duas vias, uma que ficará com você e outra via ficará com a entrevistadora para que seja preservador aqui o acordo feito pelas duas vias.

**Aceite de consentimento para realização da pesquisa**

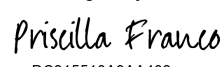
Eu, Renan Romanini Menezes,

li e estou de acordo com os termos apresentados e concordo voluntariamente em ser participante da pesquisa.

Rio de Janeiro, 25 de Abril de 2023.

DocuSigned by:  
  
242DB3A57093459...

Assinatura do participante

DocuSigned by:  
  
DC315510A9AA403...

Assinatura do pesquisador responsável

## 7. Referência bibliográfica

MORAIS, Ricardo Prates. 9 Razões Importantes Para o Sucesso das Apostas Esportivas. **Folha de Pernambuco**, 2021. Disponível em:< <https://www.folhape.com.br/esportes/9-razoes-importantes-para-o-sucesso-das-apostas-esportivas/210765/>> . Acesso em 27 de abril de 2023.

FERREIRA, Kellison. Matriz CSD: Template e passo a passo para usar no projeto. **Tera**, 2021. Disponível em:< [https://blog.somostera.com/product-management/matriz-csd?utm\\_term=&utm\\_campaign=ad-cpa-tofu-insti\\_aniver-6a&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=ppc&hsa\\_acc=9763069323&hsa\\_cam=17892248829&hsa\\_grp=&hsa\\_ad=&hsa\\_src=x&hsa\\_tgt=&hsa\\_kw=&hsa\\_mt=&hsa\\_net=adwords&hsa\\_ver=3&gad=1&gclid=Cj0KCQjwi46iBhDyARIsAE3nVrbDTsvYrpc1RdEP-Td7Y9-\\_4pj494sKQeEz2m1TjacuQ3UpgU5tLSQaAv8mEALw\\_wcB](https://blog.somostera.com/product-management/matriz-csd?utm_term=&utm_campaign=ad-cpa-tofu-insti_aniver-6a&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=9763069323&hsa_cam=17892248829&hsa_grp=&hsa_ad=&hsa_src=x&hsa_tgt=&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gad=1&gclid=Cj0KCQjwi46iBhDyARIsAE3nVrbDTsvYrpc1RdEP-Td7Y9-_4pj494sKQeEz2m1TjacuQ3UpgU5tLSQaAv8mEALw_wcB)> . Acesso em 25 de abril de 2023.