

Pesquisa com Usuários

Por Ana Beatriz Sobral Ferreira

Introdução

Atualmente, o acesso a plataformas de streaming de filmes é grande e cada vez mais popular. Muitas pessoas preferem assinar esses serviços e assistir em casa, em vez de ir ao cinema, principalmente pelo custo de ingressos, deslocamento e pelo conforto. No entanto, quando possuem tempo livre, a maioria desses usuários passam um longo período apenas procurando algo para assistir e diante da dificuldade de escolha acabam desistindo da atividade, por não encontrarem um conteúdo que agrada.

Diante disso, o objetivo desta pesquisa é compreender as percepções, preferências e dificuldades enfrentadas por usuários de plataformas de streaming de filmes durante o processo de escolha do que assistir, com foco nos fatores que levam à desistência da atividade, como indecisão, excesso de opções ou ausência de critérios de busca claros. Assim, busca-se identificar oportunidades para o desenvolvimento de soluções digitais mais eficazes e centradas na jornada do usuário.

1 Domínio de Aplicação e Sistemas Existentes

O domínio de aplicação desta pesquisa é o de plataformas de streaming de filmes e séries. Os streamings mais comuns no cotidiano dos usuários, são Netflix, Prime Video, Max, Disney+ e Globoplay. Esses sistemas oferecem catálogos extensos com diferentes gêneros, idiomas, durações e estilos, sendo amplamente utilizados no cotidiano.

1.1 Sistemas Existentes

- Netflix
- Prime Video
- Max
- Disney+
- Globoplay

Apesar da variedade de funcionalidades nesses sistemas, como recomendações automatizadas com base no histórico de conteúdos assistidos, categorias temáticas na tela inicial, listas como “continuar assistindo” ou “assistir depois”, além de rankings como “Top 10 do dia”, muitos usuários relatam dificuldade para decidir o que assistir, chegando a desistir da atividade após longos minutos de busca.

Ideias que podem ser aproveitadas

- **Recomendações baseadas no histórico do que foi assistido:** Essas recomendações sugerem novos conteúdos com base no comportamento anterior do usuário
- **Recursos como “assistir depois” e “continuar assistindo”:** O usuário pode favoritar o que deseja assistir, organizando o conteúdo e podendo retomar de forma prática
- **Categorias temáticas na tela inicial:** A presença de categorias, como lançamentos, top 10, filmes recomendados, séries em alta, facilita a descoberta de conteúdos mais acessados e em alta na plataforma

- **Reprodução automática dos trailers:** A reprodução automática pode ajudar o usuário na tomada de decisão ao oferecer uma amostra do conteúdo, sem que ele precise clicar em cada um para ver uma prévia.
- **Sincronização entre dispositivos:** A sincronização entre os dispositivos oferece maior flexibilidade ao usuário, permitindo que ele assista ao conteúdo em diferentes telas sem interrupção ou perda de continuidade

Oportunidades de melhoria

- **Adição de critérios de filtragem:** É necessário incluir opções como tempo de duração, gênero, idioma e classificação indicativa
- **Criação de sugestões baseadas em contexto de uso:** A plataforma poderia oferecer sugestões mais alinhadas com o momento do usuário, como “filmes rápidos para assistir antes de dormir”, “algo leve para relaxar” ou “uma comédia para assistir em família no fim de semana”. Isso tornaria as recomendações mais úteis e próximas da intenção real do usuário no momento da navegação
- **Melhorar visibilidade e acesso às listas personalizadas:** Nos streamings atuais, a lista de favoritos para “assistir depois” não é visível. Então, melhorar esse acesso é necessário para evitar que funcionalidades como essas sejam esquecidas ou não utilizadas
- **Permitir que o usuário refina as recomendações oferecidas:** É importante oferecer mais autonomia para que o usuário possa ajustar ou corrigir as recomendações apresentadas pela plataforma
- **Explicação mais clara sobre como funciona o sistema de recomendação:** Muitos usuários não entendem por que certos filmes ou séries são recomendados, mesmo sem terem assistido a conteúdos semelhantes. Explicar esse funcionamento promoveria mais transparência e confiança na plataforma

Lacunas ou problemas já identificados

- **Repetição de sugestões:** Alguns conteúdos continuam sendo recomendados mesmo após já terem sido assistidos, curtidos ou ignorados, o que compromete a sensação de variedade e atualização do catálogo

- **Falta de integração entre o perfil do usuário e suas preferências momentâneas:** Muitas vezes, os filmes recomendados ou que aparecem na tela inicial não têm relação com o que o usuário realmente gostaria de ver naquele momento, gerando recomendações desalinhadas
- **Sensação de sobrecarga informacional:** Algumas interfaces desses streamings apresentam muitos carrosséis, com categorias semelhantes, o que polui visualmente e dificulta a navegação
- **Navegação pouco eficiente:** Para quem acessa a plataforma sem um conteúdo específico em mente, o excesso de opções acaba tornando a navegação cansativa e o processo de escolha demorado e frustrante
- **Ausência de recursos que ajudem o usuário na busca:** Faltam opções de filtragem mais completas, que permitam ao usuário selecionar critérios como gênero, tempo de duração, idioma ou classificação indicativa. Além disso, poderia haver recursos que considerem o contexto do momento, como estar com pouco tempo, querer relaxar ou assistir com alguém, para oferecer sugestões mais certas e úteis

2 Entrevista Semiestruturada

2.1 Preparação para a Entrevista

Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e stakeholders: O papel escolhido para a realização da entrevista é o de usuários frequentes de plataformas de streaming de filmes e séries, que têm o hábito de consumir esse tipo de conteúdo pelo menos duas vezes por semana. O perfil envolve pessoas que utilizam essas plataformas de forma recorrente, com autonomia para navegar, explorar opções e tomar decisões sobre o que assistir.

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE): Será desenvolvido

Roteiro Preliminar de Entrevista:

Script: *Olá! Obrigada por aceitar participar desta entrevista. Sou Ana Beatriz e estou conduzindo uma pesquisa com foco em entender como as pessoas usam plataformas de streaming de filmes no seu dia a dia, principalmente no momento de escolher o que assistir.*

Essa entrevista é parte de um trabalho acadêmico e vai durar cerca de 20 a 30 minutos. Todas as respostas serão utilizadas apenas para fins de estudo e sua identidade será mantida em sigilo. Você pode interromper ou desistir da entrevista a qualquer momento, sem problema algum.

Você está de acordo em continuar?

Perfil de uso

Qual plataforma de streaming você mais utiliza? Por quê?

- **Follow-up:** Há quanto tempo você a usa? Já usou alguma outra antes?
- **Follow-up:** O que te levou a preferir essa em relação às outras?

Com que frequência você assiste a filmes ou séries por streaming?

Em que momento do dia você normalmente assiste?

- **Follow-up:** Como você geralmente está se sentindo nesse momento (relaxado, cansado, distraído)?

Em qual dispositivo você costuma assistir (TV, celular, notebook...)?

Processo de escolha

Quando você abre a plataforma querendo assistir a algo, como normalmente decide o que ver?

- **Follow-up:** Você já abre com algo em mente ou decide na hora?

Quais critérios você costuma usar na hora de escolher? (Ex: gênero, duração, avaliação...)

- **Follow-up:** Algum critério pesa mais do que os outros?

Com que frequência você usa a ferramenta de busca?

- **Follow-up:** Como é sua experiência ao usar a busca?
- **Follow-up:** Em que situações você prefere usá-la?

As sugestões da tela inicial ou das categorias chamam sua atenção?

- **Follow-up:** Você se lembra de alguma vez em que usou as sugestões da plataforma para escolher algo?
- **Follow-up:** Como foi essa experiência para você?
- **Follow-up:** Por qual motivo essa sugestão chamou sua atenção?

Como você percebe o tempo que leva para escolher algo? Isso varia?

Avaliação da experiência

O que você pensa da forma como a plataforma organiza os conteúdos?

Como é, para você, a navegação na plataforma?

- **Follow-up:** Tem algum aspecto que chama sua atenção ou influencia como você a usa?

Você costuma usar recursos como “assistir depois” ou “continuar assistindo”?

- **Follow-up:** Se sim: Pode me contar como você usa isso no seu dia a dia?
- **Follow-up:** O que costuma acontecer com os títulos que você adiciona nessas listas?

Percepções e Expectativas

Como você percebe a experiência de escolher o que assistir nessa plataforma?

Você mudaria algo na forma como a plataforma apresenta ou organiza os conteúdos?

Já viu algo em outra plataforma que poderia ajudar nisso?

Encerramento

De forma geral, como você avalia sua experiência em geral com plataformas de streaming?

Há mais alguma coisa que você gostaria de comentar sobre sua experiência com plataformas de streaming que ainda não conversamos?

2.2 Entrevista – Piloto

A entrevista-piloto foi realizada de forma online, com um usuário que se encaixa no papel definido: pessoa que utiliza plataformas de streaming de filmes e séries, pelo menos duas vezes na semana. A condução seguiu o roteiro de entrevista que foi elaborado anteriormente, respeitando a ordem das perguntas, de cada bloco. A entrevista teve duração de aproximadamente 33 minutos, conforme o previsto, e foi realizada pela plataforma Google Meet, com o apoio da extensão TacTiq e de um gravador de celular. No entanto, houve um problema técnico com a TacTiq, que não conseguiu transcrever a entrevista. Isso ocorreu porque o participante utilizava fones de ouvido, o que impediu a extensão de captar adequadamente sua fala. Diante disso, a transcrição do áudio gravado foi feita posteriormente através da ferramenta TurboScribe.ai.

Durante a condução, foi possível perceber que algumas perguntas não renderam respostas tão aprofundadas quanto o esperado. Por exemplo, questões como “Quais critérios você costuma usar na hora de escolher?” ou “Você se lembra de alguma vez em que usou as sugestões da plataforma?” geraram certa hesitação e dificuldade para lembrar e responder. Isso indicou a necessidade de reformular essas perguntas para que fiquem mais acessíveis, utilizando exemplos ou reformulações mais naturais.

Além disso, alguns follow-ups foram pouco explorados durante a condução, especialmente em trechos em que o entrevistado mencionava preferências específicas. Nesse caso, a entrevistadora poderia ter aprofundado mais a resposta, perguntando como ele costuma buscar esse tipo de conteúdo ou se a plataforma ajuda nesse processo.

Também foi observado que as duas perguntas finais: “De forma geral, como você avalia sua experiência em geral com plataformas de streaming?” e “Há mais alguma coisa que você gostaria de comentar sobre sua experiência com plataformas de streaming que ainda não conversamos?”, não geraram contribuições significativas, pois o usuário não se aprofundou na resposta. Com isso, elas foram reformuladas para trazer mais engajamento, como o incentivo à recordação de situações concretas.

Por fim, a entrevista-piloto foi essencial para identificar pequenos ajustes no roteiro e orientar uma condução mais atenta a oportunidades de aprofundamento nas respostas. Abaixo encontra-se as perguntas que foram reformuladas, retiradas e adicionadas, e em anexo tem o roteiro modificado:

Antes: Quais critérios você costuma usar na hora de escolher? (Ex: gênero, duração, avaliação...)

- **Follow-up:** Algum critério pesa mais do que os outros?

Depois: Quando vai escolher o que assistir, o que costuma pesar mais? (Ex: tempo que você tem disponível, tipo de história, gênero, humor do momento...)

- **Follow-up:** Isso muda dependendo do dia ou do seu estado de espírito?

Antes:

- **Follow-up:** Como é sua experiência ao usar a busca?
- **Follow-up:** Em que situações você prefere usá-la?

Depois:

- **Follow-up:** Quando usa, costuma encontrar o que procura?
- **Follow-up:** Como é esse processo?
- **Follow-up:** Tem algo que costuma te influenciar nesse processo?

Antes: As sugestões da tela inicial ou das categorias chamam sua atenção?

- **Follow-up:** Você se lembra de alguma vez em que usou as sugestões da plataforma para escolher algo?
- **Follow-up:** Como foi essa experiência para você?
- **Follow-up:** Por qual motivo essa sugestão chamou sua atenção?

Depois: Você costuma prestar atenção nas sugestões que aparecem logo ao abrir a plataforma?

- **Follow-up:** Já teve alguma vez em que alguma delas chamou sua atenção?
- **Follow-up:** Como foi essa escolha? Por qual motivo essa sugestão chamou sua atenção?

Antes: Como é, para você, a navegação na plataforma?

- **Follow-up:** Tem algum aspecto que chama sua atenção ou influencia como você a usa?

Depois: Como é, para você, a experiência de navegar pela plataforma quando está procurando algo para assistir?

O que você acha da forma como os filmes e categorias são organizados na plataforma?

- **Follow-up:** Já teve alguma situação em que achou mais fácil ou mais difícil encontrar algo? Pode contar como foi?

Antes: De forma geral, como você avalia sua experiência em geral com plataformas de streaming?

Depois: Em geral, no seu dia a dia, como você se sente usando essa plataforma de streaming?

- **Follow-up:** O que funciona bem para você?
- **Follow-up:** E o que costuma te incomodar mais?

Antes: Há mais alguma coisa que você gostaria de comentar sobre sua experiência com plataformas de streaming que ainda não conversamos?

Depois: Teve algo que não conversamos ainda, mas que você acha importante sobre como você usa essas plataformas?

- **Follow-up:** Alguma situação, hábito ou frustração que você já passou e acha que vale compartilhar?

Removidas:

- Em qual dispositivo você costuma assistir (TV, celular, notebook...)?
- Como você percebe a experiência de escolher o que assistir nessa plataforma?
- Você mudaria algo na forma como a plataforma apresenta ou organiza os conteúdos?
- Já viu algo em outra plataforma que poderia ajudar nisso?

Adicionadas:

Você costuma assistir sozinho(a) ou acompanhado(a)?

- **Follow-up:** Isso influencia sua escolha?

Costuma assistir sempre nos mesmos horários ou dias da semana?

Tem alguma situação marcante em que você passou muito tempo tentando decidir o que assistir e acabou desistindo?

- **Follow-up:** O que aconteceu nessa ocasião?

Já teve algum momento em que você tentou fazer algo na plataforma e teve dificuldade? Como, por exemplo, encontrar um filme específico, continuar de onde parou, ou algum recurso assim?

- **Follow-up:** Pode contar como foi isso?

Tem alguma outra plataforma de streaming que você considera mais agradável de usar?

- **Follow-up:** O que ela tem de diferente, que você acha que funciona melhor?

Roteiro de Entrevista Ajustado

Perfil de uso

Qual plataforma de streaming você mais utiliza? Por quê?

- **Follow-up:** Há quanto tempo você a usa? Já usou alguma outra antes?
- **Follow-up:** O que te levou a preferir essa em relação às outras?

Com que frequência você assiste a filmes ou séries por streaming?

Em que momento do dia você normalmente assiste?

- **Follow-up:** Costuma assistir sempre nos mesmos horários ou dias da semana?
- **Follow-up:** Como você geralmente está se sentindo nesse momento (relaxado, cansado, distraído)?

Processo de escolha

Quando você abre a plataforma querendo assistir a algo, como normalmente decide o que ver?

- **Follow-up:** Você já abre com algo em mente ou decide na hora?

Você costuma assistir sozinho(a) ou acompanhado(a)?

- **Follow-up:** Isso influencia sua escolha?

Quando vai escolher o que assistir, o que costuma pesar mais? (Ex: tempo que você tem disponível, tipo de história, gênero, humor do momento...)

- **Follow-up:** Isso muda dependendo do dia ou do seu estado de espírito?

Com que frequência você usa a ferramenta de busca?

- **Follow-up:** Quando usa, costuma encontrar o que procura?
- **Follow-up:** Como é esse processo?
- **Follow-up:** Tem algo que costuma te influenciar nesse processo?

Você costuma prestar atenção nas sugestões que aparecem logo ao abrir a plataforma?

- **Follow-up:** Já teve alguma vez em que alguma delas chamou sua atenção?
- **Follow-up:** Como foi essa escolha? Por qual motivo essa sugestão chamou sua atenção?

Como você percebe o tempo que leva para escolher algo? Isso varia?

Tem alguma situação marcante em que você passou muito tempo tentando decidir o que assistir e acabou desistindo?

- **Follow-up:** O que aconteceu nessa ocasião?

Avaliação da experiência

Como é, para você, a experiência de navegar pela plataforma quando está procurando algo para assistir? É boa, mas tem muita informação no que diz respeito a escolher um filme e quando você tem mais de um streaming em casa acaba dificultando a escolha por perder tempo olhando os filmes em todas

O que você acha da forma como os filmes e categorias são organizados na plataforma?

- **Follow-up:** Já teve alguma situação em que achou mais fácil ou mais difícil encontrar algo? Pode contar como foi?

Você costuma usar recursos como “assistir depois” ou “continuar assistindo”?

- **Follow-up:** Se sim: Pode me contar como você usa isso no seu dia a dia?
- **Follow-up:** O que costuma acontecer com os títulos que você adiciona nessas listas?

Percepções e Expectativas

Já teve algum momento em que você tentou fazer algo na plataforma e teve dificuldade? Como, por exemplo, encontrar um filme específico, continuar de onde parou, ou algum recurso assim?

- **Follow-up:** Pode contar como foi isso?

Tem alguma outra plataforma de streaming que você considera mais agradável de usar?

- **Follow-up:** O que ela tem de diferente, que você acha que funciona melhor?

Encerramento

Em geral, no seu dia a dia, como você se sente usando essa plataforma de streaming?

- **Follow-up:** O que funciona bem para você?
- **Follow-up:** E o que costuma te incomodar mais?

Teve algo que não conversamos ainda, mas que você acha importante sobre como você usa essas plataformas?

- **Follow-up:** Alguma situação, hábito ou frustração que você já passou e acha que vale compartilhar?

3 Execução das Entrevistas

As três entrevistas foram realizadas presencialmente, com participantes que atendiam ao perfil definido previamente no projeto. As conversas tiveram duração média de 18 a 20 minutos e foram conduzidas seguindo o roteiro ajustado.

Durante as entrevistas, os áudios foram gravados com o uso do gravador do celular, com consentimento dos participantes. Também foram feitas anotações em caderno para apoio na análise. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) foi entregue, lido e assinado, garantindo o respeito às diretrizes éticas do trabalho.

A transcrição dos áudios foi realizada utilizando a ferramenta TurboScribe.ai, seguida de revisão para ajustes de clareza e correção de pequenas falhas de reconhecimento de voz, preservando a fidelidade ao conteúdo das falas.

Modelo do TCLE elaborado em anexo ao final deste documento

OBS: Já as assinaturas dos participantes encontram-se anexadas em documento separado.

3.1 Análise dos Resultados das Entrevistas

3.1.1 Padrões comportamentais observados

- Ambos os participantes recorrem frequentemente à Netflix pela familiaridade, facilidade de uso e pelo catálogo considerado mais completo e exclusivo em relação aos seus interesses.
- O tipo da história e o gênero (ex: comédia, drama, romance) é o critério mais relevante na decisão do que assistir.
- Ambos relataram buscar indicações externas, como amigos, redes sociais (TikTok, Instagram, grupos no Facebook) antes de acessar a plataforma. Isso sugere que a decisão começa fora do ambiente do streaming.

3.1.2 Principais objetivos, atividades e necessidades dos entrevistados

- Objetivo principal ao acessar o streaming é encontrar algo que corresponda ao gosto pessoal e ao momento (estado de espírito, companhia, ocasião).
 - ➔ O **entrevistado 1**, busca algo para relaxar e se distrair após o trabalho, dando mais peso ao tipo da história do que ao gênero. E gosta de usar o “assistir depois” para organizar as escolhas.
 - ➔ O **entrevistado 2**, procura filmes que combinem com seu estado emocional no dia e sempre busca indicação externa antes de acessar o streaming. Prefere usar a lupa, evita sugestões automáticas e gosta de decidir rápido, mas se perde quando explora por categorias.
 - ➔ O **entrevistado 3**, gosta de assistir romances e dorama, prioriza esse tipo de gênero. Além disso, valoriza a continuidade automática e o recurso “continuar assistindo”. Usa sugestão automática mais que os demais.
- Atividades realizadas: buscar indicações externas (Amigos, TikTok, Instagram, grupos do Facebook); usar ferramenta de busca com o nome do título já em mente; explorar sinopses, trailers e categorias.
- Necessidades identificadas: rapidez na escolha, sugestões alinhadas ao gosto pessoal, facilidade de retomar conteúdos e um catálogo que atenda ao interesse do momento.

3.1.3 O que importa mais ou menos

Importa mais:

- O tipo da história e o gênero preferido (romance, ação, dorama, anime).
- Facilidade de acesso direto ao que já tem em mente (busca rápida).
- Recomendações de pessoas conhecidas ou redes sociais (valorizadas mais do que as sugestões automáticas da plataforma).
- Recursos como “continuar assistindo” e “assistir depois”, por ajudarem a manter controle sobre o que pretendem ver.

Importa menos:

- As sugestões da tela inicial, exceto quando coincidem com o interesse ou histórico do usuário.

- Exploração aleatória por categorias (quando não há indicação externa).

3.1.4 O que gostam mais e menos na forma como atingem seus objetivos

Gostam mais:

- Ferramenta de busca (considerada prática, rápida e precisa quando já têm um título em mente).
- Organização por gênero e categorias (vistas como claras e úteis na navegação).
- Continuidade automática de onde pararam ao assistir.

Gostam menos:

- Excesso de informações quando precisam decidir sem ter algo em mente (sensação de sobrecarga).
- Recomendações automáticas desalinhadas (por vezes indicam como “assistido” o que não foi visto).
- Dificuldade em localizar filmes ou séries quando não lembram o nome exato.
- Presença de anúncios em planos mais baratos (citada como incômodo).

3.1.5 Ênfases e contradições

- Há um contraste entre a percepção de facilidade geral da plataforma e a frustração na hora de decidir sem indicação: os usuários sentem que a interface é prática, mas o processo de decisão se torna longo e cansativo quando precisam explorar sozinhos.
- Enquanto um participante valoriza as sugestões automáticas quando alinhadas ao gosto, os demais as ignoram e priorizam fontes externas de recomendação.
- Todos os entrevistados enfatizam o desejo de escolher rapidamente algo que corresponda ao gosto ou ao momento, evitando perder tempo.
- A ferramenta de busca é considerada eficaz, mas só cumpre bem seu papel quando o usuário já sabe o que quer.

- **Entrevistado 1:** Valorizou o uso da ferramenta de busca e disse conseguir se organizar bem com listas, mas também relatou momentos de desistência após longas tentativas de escolha, indicando que as estratégias que usa não evitam totalmente a frustração na decisão.
- **Entrevistado 2:** Durante a entrevista, afirmou que a plataforma era bem-organizada e fácil de usar, mas, no comentário espontâneo ao final, trouxe um insight que revela insatisfação: mencionou excesso de informações na tela inicial e dificuldade na escolha quando se tem mais de um streaming, evidenciando um desconforto que não surgiu de forma direta na resposta inicial.
- **Entrevistado 3:** Falou que nunca teve dificuldade na plataforma, mas, ao longo da entrevista, mencionou situações em que não encontrou filmes que estavam disponíveis, o que aponta para limitações na sua experiência de busca ou navegação, mesmo que ele não tenha percebido como problema direto.

3.1.6 Semelhanças e diferenças entre as respostas

Semelhanças:

- Todos usam a busca como ferramenta principal quando têm um título em mente.
- Todos relatam situações em que demoraram na escolha e, por vezes, desistiram de assistir, devido o processo cansativo.
- Todos valorizam o recurso de “continuar assistindo” e as listas como forma de controle.
- Dois dos entrevistados destacaram um aspecto positivo da Amazon Prime: o fato de oferecer outros serviços além do streaming, como frete grátis, músicas e acesso a jogos, o que diferencia a plataforma em relação à Netflix.

Diferenças:

- O **entrevistado 1** usa mais o recurso de “assistir depois”, para organizar o que pretende assistir no futuro, enquanto os outros relatam uso mais casual.

- O **entrevistado 2** é o que mais busca por indicação em redes sociais antes de acessar a plataforma, pois prefere evitar navegar aleatoriamente.
- O **entrevistado 3** demonstra maior aceitação às sugestões automáticas da plataforma, desde que alinhadas ao seu gosto. Também parece se mostrar mais flexível na escolha.

3.1.7 Insight adicional

Embora durante a entrevista o **entrevistado 2** tenha destacado que considera a Netflix uma plataforma bem-organizada e de navegação simples, após o encerramento formal da entrevista, ele trouxe, de forma espontânea, uma reflexão complementar, onde reforçou o desafio da sobrecarga informacional, especialmente quando se tem mais de um serviço de streaming. O participante destacou: *“É boa, mas tem muita informação na hora de escolher um filme. E quando você tem mais de um streaming em casa, acaba dificultando porque perde tempo olhando os filmes em todas.”*

Esse comentário espontâneo evidencia que mesmo com uma interface considerada prática, o usuário enfrenta desafios relacionados à sobrecarga informacional e ao volume de opções disponíveis, especialmente quando há múltiplas plataformas envolvidas. Esse aspecto reforça um ponto relevante da pesquisa: a importância de soluções que apoiem o usuário na tomada de decisão em contextos de abundância de conteúdo.

3.2 Reflexão sobre a Condução das Entrevistas

As entrevistas seguiram o roteiro planejado e obteve-se, em geral, respostas coerentes com os objetivos do estudo, trazendo informações ricas sobre os hábitos, dificuldades e percepções dos participantes em relação ao uso de plataformas de streaming. Apesar disso, em alguns momentos os entrevistados demonstraram dificuldade em entender determinadas perguntas, como no follow-up “Tem algo que costuma te influenciar nesse processo?” (referente ao uso da busca), o que resultou em interpretações variadas. Ainda

assim, essas respostas acabaram revelando informações interessantes e complementares, que contribuíram para o entendimento dos padrões de uso.

Foi possível perceber que algumas perguntas mais abertas, como aquelas relacionadas à organização da plataforma ou ao que funciona bem, resultaram em respostas mais genéricas do que o esperado. Isso aponta para a necessidade de maior uso de follow-ups mais contextuais e exploratórios, como: “Pode dar um exemplo?”, “Quando isso aconteceu?”. Além disso, houve momentos em que o entrevistador poderia ter se aprofundado mais em falas que expressavam sentimentos ou frustrações, como no caso em que o entrevistado 3 mencionou: *“Às vezes, é insatisfatório porque eu vou direcionada para um tema, um título e não tem. Aí, eu fico frustrada.”* Essa resposta ofereceu uma oportunidade valiosa para explorar mais a fundo o impacto emocional dessa experiência no uso da plataforma.

As entrevistas também reforçaram a importância de detalhar melhor as situações em que o usuário desiste da escolha, um tema que apareceu em todas as falas, mas que poderia ter sido aprofundado para gerar insights ainda mais relevantes para o projeto.


Com isso, pode-se sintetizar as lições aprendidas, que devem ser consideradas para aprimorar entrevistas futuras:

- A importância de elaborar follow-ups mais específicos e contextualizados para cada usuário, a fim de evitar respostas genéricas e obter exemplos concretos.
- Perguntas que envolvem sentimentos e frustrações devem ser melhor exploradas, com aprofundamento nas situações relatadas.
- Algumas formulações podem gerar interpretações variadas; ajustes no enunciado ou maior clareza podem melhorar a compreensão
- O tema da desistência na escolha se mostrou relevante e deve ser explorado mais detalhadamente em futuras pesquisas.

4 Comunicação dos Resultados da Pesquisa

4.1 Elaboração de Personas

Persona 1



Luiz Eduardo

Idade: 32 anos
Mora em: Recife – PE
Profissão: Servidor Público

Assiste a filmes e séries geralmente à noite, nos finais de semana, após um dia cansativo. Quase sempre busca algo que já tem em mente, muitas vezes indicado por amigos ou redes sociais.

Comportamentos:

- Normalmente busca indicações em redes sociais (TikTok, Facebook) antes de abrir o streaming.
- Usa a ferramenta de busca como principal forma de encontrar o que deseja.
- Valoriza mais as recomendações externas do que as sugestões automáticas da plataforma.
- Faz uso de listas como “assistir depois” e “continuar assistindo”, mas não explora muito outras funcionalidades da interface.

Principais Objetivos:

Gerais:

- Evitar perda de tempo na escolha.
- Tornar a experiência prática e eficiente.

Específicos:

- Encontrar rapidamente um título já escolhido (ex.: por indicação de rede social).
- Localizar o ponto onde parou com facilidade (uso do “continuar assistindo”).

Dores e Frustrações:

- Dificuldade e lentidão ao procurar por categorias quando não tem um título em mente.
“Você procura por categoria e tem lançamentos e outras sessões, aí fica bem mais complicado de achar” Entrevistado 2
- Perda de tempo quando não encontra algo pré-indicado.
“Já teve vezes que eu fui sem indicação... E passei bastante tempo e não assisti nenhum filme porque eu não conseguia achar o que eu queria.” Entrevistado 2
- Sobrecarga ao lidar com várias plataformas.
“E quando você tem mais de um streaming em casa, acaba dificultando porque perde tempo olhando os filmes em todas.” Entrevistado 2

Necessidades:

- Ter uma ferramenta de busca rápida e eficaz.
“Sempre uso a busca para encontrar um filme.” Entrevistado 2
- Facilidade para acessar o que já decidiu assistir.
“Eu tiro print de uma conversa em que o pessoal indica filme para na hora que eu for assistir já saber qual filme que eu quero assistir e digitar na lupa.” Entrevistado 2
- Navegação simples e direta quando não tem tempo para explorar.
“Se você for procurar o filme sem ser pela lupa, se torna mais difícil.” Entrevistado 2

Trechos dos entrevistados que embasaram a persona:

“Cansada, extremamente cansada” Entrevistado 1

“Geralmente no final de semana, nos mesmos dias e horários” Entrevistado 2

“Sábado à noite, domingo à noite” Entrevistado 1

“Quando eu procuro filme, geralmente busco na rede social, no TikTok, e o pessoal costuma indicar mais filmes da Netflix.” Entrevistado 2

“Alguém comenta comigo, alguma coisa. Ou eu vejo o trailer em algum lugar e vou lá.” Entrevistado 3

“Ah, eu vejo o filme lá no Instagram, o pessoal indicando, alguém comentando que o filme é bom, aí eu vou lá procurar e deixo selecionado, para assistir mais tarde.” Entrevistado 1

“Às vezes eu já pesquiso antes para quando for assistir já saber” Entrevistado 2

“Às vezes você está assistindo um filme que é muito longo e pausa, o que é interessante na plataforma, pois quando você abre o filme na sua conta ele vai estar no local que você parou de assistir” Entrevistado 2

“Acho simples, fácil de usar.” Entrevistado 2

“Todas às vezes. Sempre uso a busca para encontrar um filme.” Entrevistado 2

“A gente procura fazer a lista antecipada antes de assistir, a gente pega a indicação, faz a lista, para quando tiver um tempo assistir ao filme.” Entrevistado 2

Persona 2

 <p>Laura Silva</p> <p>Idade: 28 anos Mora em: São Paulo - SP Profissão: Estudante de Pós-Graduação</p> <p>Assiste em momentos de lazer para relaxar, valoriza descobrir novos conteúdos e tem interesse em série e filmes, principalmente do gênero romance. Presta atenção em sinopses e sugestões automáticas, quando coerentes com seu gosto</p>	<p>Comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Costuma ler sinopses e assistir trailers antes de decidir o que assistir, mas muitas vezes desiste quando o conteúdo não agrada• Presta atenção nas sugestões quando elas coincidem com seus gostos, mas sente frustração quando a recomendação parece incoerente• Valoriza o uso de listas para se organizar e retomar conteúdos depois• Costuma recorrer a indicações externas (redes sociais ou amigos) quando quer algo novo para assistir. <p>Principais Objetivos:</p> <p>Gerais:</p> <ul style="list-style-type: none">• Encontrar novidades com mais facilidade• Ter uma experiência agradável e leve durante a navegação. <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Encontrar títulos novos que correspondam ao interesse do momento.• Usar recursos como “assistir depois” para organizar conteúdos interessantes e retomar depois <p>Dores e Frustrações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sensação de frustração ao não encontrar títulos desejados. <p><i>“Às vezes, é insatisfatório porque eu vou direcionada para um tema, um título e não tem. Ai, eu fico frustrada.” Entrevistado 3</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Dificuldade ao explorar quando não sabe exatamente o que procura. <p><i>“Agora só fica difícil quando vejo alguma coisa na rede social e vou procurar, sem saber o nome do filme” Entrevistado 1</i></p> <p><i>“Eu estava pesquisando um título específico porque disseram que tinha na plataforma, mas não tinha. Então, eu fiquei pesquisando muito tempo” Entrevistado 3</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Sobrecarga com excesso de opções e carrosséis semelhantes. <p><i>(Conjunto de comentários sobre demora na escolha e frustração ao explorar sem título definido)</i></p> <p>Necessidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sugestões mais alinhadas ao gosto pessoal e ao contexto. <p><i>“Geralmente, me chama a atenção porque é do gênero que eu gosto” Entrevistado 3</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Melhor retorno das buscas quando procura por tema ou gênero, não só por título. <p><i>“Eu vou direcionada para um tema, um título e não tem.” Entrevistado 3</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Redução da frustração ao explorar o catálogo. <p><i>“Às vezes, eu fico frustrada.” Entrevistado 3</i></p>
--	--

Trechos dos entrevistados que embasaram a persona:

“Eu li a sinopse lá, vi o trailer do filme, não me agradava e acabei desistindo.” Entrevistado 1

“O que costuma incomodar é porque você assiste um gênero e, de repente, você entra lá e tem outras opções de filmes como se você já tivesse assistido, sem ter assistido.” Entrevistado 1

“Geralmente, me chama a atenção porque é do gênero que eu gosto. Então, eu vou e assisto.” Entrevistado 3

"Uso muito. Porque se eu não deixar lá selecionado, eu acabo esquecendo o nome do filme." Entrevistado 1

"Aí eu vou lá procurar e deixo selecionado, para assistir mais tarde" Entrevistado 1

"Quando eu tenho um tempo livre, eu volto na série e continuo assistindo." Entrevistado 3

"Às vezes, é insatisfatório porque eu vou direcionada para um tema, um título e não tem. Aí, eu fico frustrada." Entrevistado 3

"Passei bastante tempo e não assisti nenhum filme porque não conseguia achar o que eu queria." Entrevistado 2

"Eu estava pesquisando um título específico porque disseram que tinha na plataforma, mas não tinha. Então, eu fiquei pesquisando muito tempo." Entrevistado 3

4.1.1 Reflexão sobre as perguntas

Durante a construção das personas, foi possível perceber que algumas perguntas adicionais teriam ajudado a obter informações mais ricas e detalhadas sobre os comportamentos e necessidades dos usuários. Isso teria permitido um embasamento ainda mais robusto e preciso das personas. Algumas dessas perguntas que poderiam ter sido feitas são:

- "Quando você desiste de assistir algo, o que costuma fazer em seguida?" Assim, para explorar melhor o impacto da frustração na jornada do usuário e entender o comportamento após a desistência.
- "Quando você usa as sugestões da plataforma e gosta, por que acha que aquilo deu certo para você?" Para aprofundar a compreensão sobre o que torna uma sugestão relevante aos olhos do usuário.
- "Você já tentou usar filtros ou outras funções da plataforma para ajudar na escolha? Como foi?" Assim, identificando se o usuário busca ativamente recursos para facilitar a escolha e como os percebe.
- "Você costuma usar mais de uma plataforma de streaming? Como lida com isso na hora de escolher o que assistir?" Para aprofundar o

entendimento sobre o desafio relatado de ter múltiplos serviços e o impacto na decisão.

- “Por que você dá tanto valor às indicações de amigos, redes sociais ou grupos? O que te faz confiar nelas?” Para investigar os motivos que levam o usuário a priorizar recomendações externas em vez das sugestões do próprio sistema.

4.2 Elaboração de Cenários de Problema

Persona 1: Cenários

Cenário 1 – Perda de tempo entre plataformas

Em um sábado à noite, Luíz, após um dia cansativo, decide assistir a um filme indicado por amigos do seu trabalho. Seu objetivo é relaxar e aproveitar o tempo livre com um conteúdo já recomendado. Ele abre uma plataforma de streaming e, confiante, digita o nome do filme na busca, mas o título não está disponível. Luíz, então, repete o processo em outra plataforma. Depois de gastar vários minutos alternando entre serviços e tentando localizar o filme, ele se frustra com a perda de tempo e desiste de assistir.

Contexto: Sábado à noite, Luíz decide assistir a um filme recomendado por amigos.

Ator: Luíz

Evento: Abre o streaming onde acha que o filme está e digita o nome na busca.

Objetivo: Encontrar rapidamente o título indicado.

Plano: Encontrar o filme indicado no primeiro streaming acessado.

Execução: O filme não está naquela plataforma, precisa abrir outra e repetir o processo.

Avaliação: Perde tempo alternando entre serviços, fica frustrado e desiste de assistir.

Falas que embasam:

"Porque o pessoal que trabalha comigo assiste mais filmes por lá e me indicam."

Entrevistado 2

"Eu procuro indicação em grupo do Facebook, no TikTok, em grupo de indicação de filmes." Entrevistado 2

"Quando você tem mais de um streaming em casa, acaba dificultando porque perde tempo olhando os filmes em todas." (comentário adicional do Entrevistado 2)

Cenário 2 – Busca sem resultado esperado

Luíz vê no TikTok a indicação de um filme que chamou sua atenção e decide procurá-lo em seu streaming favorito. Ele deseja aproveitar ao máximo o tempo livre, contando com a praticidade da ferramenta de busca. Ao digitar o título, o sistema não retorna o resultado esperado. Luíz revisa o nome, tenta variações, mas o filme realmente não está no catálogo. Após insistir por algum tempo, ele abandona a ideia de assistir e fica insatisfeito por ter perdido tempo.

Contexto: Luíz vê no TikTok a indicação de um filme.

Ator: Luíz

Evento: Acessa a ferramenta de busca.

Objetivo: Conseguir usar a busca da plataforma para localizar o título certo sem erros ou demora.

Plano: Economizar tempo, já que confia na recomendação.

Execução: O filme não está no catálogo; tenta variações do nome e perde tempo.

Avaliação: Fica insatisfeito, abandona a tentativa e não assiste nada.

Falas que embasam:

"Às vezes eu já pesquiso antes para quando for assistir já saber." Entrevistado 2

"Passei bastante tempo e não assisti nenhum filme porque não conseguia achar o que eu queria." Entrevistado 2

“Eu estava pesquisando um título específico porque disseram que tinha na plataforma, mas não tinha. Então, eu fiquei pesquisando muito tempo, coloquei o título em inglês para ver se era, e no final não tinha.” Entrevistado 3

Persona 2: Cenários

Cenário 1 – Exploração que leva à desistência

Em uma noite tranquila, Laura quer descobrir algo novo para assistir, sem ter um título em mente. Ela navega pelas categorias, lê sinopses e assiste trailers, buscando algo leve e interessante para relaxar. Contudo, nenhum conteúdo parece agradar. O processo se torna longo e cansativo, até que Laura, desanimada, desiste da ideia e opta por fazer outra atividade.

Contexto: Noite livre, Laura quer descobrir algo novo para relaxar.

Ator: Laura

Evento: Navega pelas categorias e sugestões da plataforma.

Objetivo: Encontrar um filme interessante que combine com seu gosto.

Plano: Explorar as opções da plataforma até achar algo que agrada.

Execução: Lê sinopses, vê trailers, mas nada agrada.

Avaliação: Desiste da ideia e faz outra atividade.

Falas que embasam:

“Eu li a sinopse lá, vi o trailer do filme, não me agradava e acabei desistindo.”

Entrevistado 1

“Passei bastante tempo e não assisti nenhum filme porque não conseguia achar o que eu queria.” Entrevistado 2

Cenário 2 – Sugestões incoerentes que frustram

Laura acessa a plataforma após um dia cheio de estudos, esperando encontrar sugestões compatíveis com seus gostos. No entanto, ao visualizar a tela inicial, se depara com recomendações que não têm relação com o que costuma assistir. Apesar de tentar explorar outras opções, ela não consegue encontrar algo que

pareça adequado ao momento e se frustra com a falta de coerência nas sugestões.

Contexto: Após um dia cansativo, Laura acessa o streaming esperando sugestões úteis.

Ator: Laura

Objetivo: Ter sugestões relevantes na tela inicial que ajudem na escolha sem precisar explorar muito.

Evento: Visualiza as recomendações.

Plano: Usar as sugestões da tela inicial para encontrar o que assistir.

Execução: As sugestões não são alinhadas ao gosto dela; explora, mas nada agrada.

Avaliação: Se frustra e abandona a busca.

Falas que embasam:

"O que costuma incomodar é porque você assiste um gênero e, de repente, você entra lá e tem outras opções de filmes como se você já tivesse assistido, sem ter assistido." Entrevistado 1

"Às vezes, é insatisfatório porque eu vou direcionada para um tema, um título e não tem. Aí, eu fico frustrada." Entrevistado 3

Apêndice A – TCLE

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisa: **Pesquisa com Usuário de Streamings**

Natureza da Pesquisa

Eu, Ana Beatriz Sobral Ferreira, aluno(a) da segunda sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pela pesquisa com usuários, sob orientação da Professora Simone Diniz Junqueira Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa compreender como os usuários escolhem filmes em plataformas de streaming, identificando percepções, dificuldades, preferências e desafios relacionados a essa experiência. O foco não é avaliar as pessoas participantes, mas entender os processos e a interação com essas plataformas, visando gerar insights para possíveis melhorias na experiência do usuário.

Benefícios

Os participantes terão a oportunidade de contribuir com uma pesquisa acadêmica que busca identificar pontos de melhoria na experiência de uso de plataformas de streaming. 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 descartará seus dados.

Consentimento

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

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disso, 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.

Rio de Janeiro, 25 de junho de 2025

Pesquisador:

Ana Beatriz Sobral Ferreira

[assinatura]

Participante:

Nome do participante

[assinatura]

Apêndice B – Transcrição da Entrevista-Piloto:

Entrevistadora: Olá, obrigada por aceitar participar desta entrevista. Sou Ana Beatriz e estou conduzindo uma pesquisa com foco em entender como as pessoas usam plataformas de streaming de filmes no seu dia a dia, principalmente no momento de escolher o que assistir. Essa entrevista é parte de um trabalho acadêmico e vai durar cerca de 20 a 30 minutos. Todas as respostas serão utilizadas apenas para fins de estudo, e sua identidade será mantida em sigilo. Você pode interromper ou desistir da entrevista a qualquer momento, sem problema algum. Você está de acordo em continuar?

Entrevistado: Sim.

Entrevistadora: Vou começar a primeira pergunta agora. Qual plataforma de streaming você mais utiliza e por quê?

Entrevistado: A Netflix.

Entrevistadora: Por qual motivo?

Entrevistado: Rapaz, é porque eu gosto dela. Nela encontro conteúdos exclusivos e gosto da qualidade.

Entrevistadora: Há quanto tempo você utiliza essa plataforma? Já usou alguma outra antes?

Entrevistado: Já usei o Youcine.

Entrevistadora: Youcine?

Entrevistado: Sim.

Entrevistadora: Há quanto tempo você usa a Netflix? O que te levou a preferir essa em relação às outras?

Entrevistado: Há uns três anos. Eu assisto mais animes, e esses animes que estão sendo dublados eu encontro só na Netflix. Isso foi o diferencial dela em relação às outras.

Entrevistadora: Com que frequência você assiste a filmes ou séries por streaming?

Entrevistado: Geralmente no final de semana.

Entrevistadora: Em que momento do dia você normalmente assiste?

Entrevistado: Quando estou livre, me sentindo cansado.

Entrevistadora: Como você geralmente está nesse momento? Pode falar um pouco mais sobre como se sente quando assiste?

Entrevistado: Quando estou assistindo, é para relaxar, me distrair. Assim, é uma forma de descansar. Na medida em que vou assistindo, vou me tranquilizando.

Entrevistadora: E geralmente busca assistir o quê, para isso?

Entrevistado: Série, filme ou anime. Mas assisto mais anime. Porque o anime é mais engraçado. Eu gosto de dar risada, entendeu? Quando você está estressado, assiste e fica contente. É bom depois da correria do dia a dia.

Entrevistadora: E em qual dispositivo você costuma assistir? TV, celular...?

Entrevistado: Mais na televisão.

Entrevistadora: Quando você abre a plataforma querendo assistir algo, como decide o que ver?

Entrevistado: Continuo a série que já estou assistindo. Sempre continuo até terminar, depois vejo outra.

Entrevistadora: Então você já abre com algo em mente?

Entrevistado: Sim, já tenho. Se terminar a série toda e não tiver novos episódios, aí procuro outra parecida.

Entrevistadora: E como escolhe a próxima?

Entrevistado: Geralmente é parecida com a que eu já estava vendo. Está ali naquela mesma categoria.

Entrevistadora: Quais critérios você costuma usar na hora de escolher? Se for para escolher. Tipo, gênero, duração, avaliação...

Entrevistado: Não tenho critério em específico, pois geralmente eu vejo os conteúdos na tela principal e o título. Aí eu olho o título e vejo se a história vai me agradar

Entrevistadora: Entendi, você olha por conteúdo

Entrevistado: Sim. Eu olho o título, leio a sinopse e vejo se gosto, se acho interessante. Às vezes eu já coloco no primeiro episódio para ver como é. Se não me agradar, já saio

Entrevistadora: Mas falando sobre gênero, duração, avaliação? Algum desses pesa mais?

Entrevistado: Gênero sim, gosto bastante de anime, mas também assisto séries, como Suits. Gosto dela porque ensina muita coisa. O que mais pesa para mim é a história: se não combina com o que eu curto assistir, aí não rola. A duração não importa, porque quando começo, não tenho hora para parar.

Entrevistadora: Com que frequência você usa a busca?

Entrevistado: É difícil eu usar. Já aparecem opções na tela inicial, parecidas com o que assisto.

Entrevistadora: Quando usa, como é a experiência?

Entrevistado: Ah, geralmente eu vejo algo no TikTok que tá bombando e vou procurar na busca da plataforma. Não tenho muito o que falar

Entrevistadora: Entendo, mas me conte mais sobre como é sua experiência ao utilizar a ferramenta de busca da Netflix. Tem alguma dificuldade em utilizar? Ou alguma experiência positiva, na hora de pesquisar?

Entrevistado: Acho tranquilo. Nunca tive problema. Não sei o que poderia melhorar

Entrevistadora: Em que situações você prefere usar a busca?

Entrevistado: Quando não encontro algo na tela inicial. Se não aparece fácil ali, aí eu procuro.

Entrevistadora: Quando não encontra algo nas sugestões?

Entrevistado: Isso. Aí às vezes vejo em outra rede social o que está em alta, e procuro na Netflix.

Entrevistadora: As sugestões da tela inicial chamam sua atenção?

Entrevistado: Geralmente sim. Quando tem a ver com meu gosto. Às vezes aparece até coisa que eu já tinha assistido, aí vejo que saiu episódio novo.

Entrevistadora: E outras sugestões, de filmes ou conteúdos diferentes, te chamam a atenção também?

Entrevistado: Como eu pesquiso o que gosto, geralmente aparece coisa parecida. Por isso me chama atenção.

Entrevistadora: Tudo que aparece na tela inicial é do seu interesse, então?

Entrevistado: Às vezes aparecem outros conteúdos, porque eles dão várias opções, aí eu vejo o que gosto.

Entrevistadora: Você se lembra de alguma vez em que usou as sugestões da plataforma para escolher algo?

Entrevistado: Não... quer dizer, já cliquei sim, mas não lembro quando foi.

Entrevistadora: Mas quando você utilizou essas sugestões como foi a experiência? Consegue falar isso?

Entrevistado: Foi boa. Cliquei, gostei do que assisti.

Entrevistadora: E por qual motivo essa sugestão te chamou a atenção?

Entrevistado: Porque mostrou algo que eu já gostava, sem precisar eu pesquisar. Eu não precisei pesquisar aquela série, pois ela apareceu para mim e foi fácil. Eu já economizei tempo.

Entrevistadora: E como você percebe o tempo que leva pra escolher? Isso varia?

Entrevistado: Quando é algo que eu já estou assistindo, eu só coloco lá e começo a ver. Então não fico muito na dúvida do que assistir, já sei o que quero. Só quando acaba tudo o que eu estava acompanhando é que demoro mais. É aí que entra o Youcine, porque ele tem várias opções diferentes. Se quiser assistir

jogo, tem. Série, também. Tudo num lugar só. Mas, ainda assim, eu gosto da Netflix.

Entrevistado: Agora, quando termino uma série, aí sim demora para escolher outra coisa. Porque eu tenho que procurar algo que me agrade, e até achar leva tempo.

Entrevistadora: Então, quando é para escolher um conteúdo novo, costuma demorar?

Entrevistado: Demora. Mas quando é algo que eu já estou vendo, vou direto.

Entrevistadora: O que você pensa da forma como a plataforma organiza os conteúdos?

Entrevistado: Eu gosto. Do jeito que eles organizam facilita muito a vida da gente.

Entrevistadora: Como é para você a navegação dentro da plataforma?

Entrevistado: Eu gosto. A única coisa que me incomoda são os anúncios. Você tá assistindo a série, concentrado, e de nada aparece um anúncio, tipo de celular ou outra coisa nada a ver. Isso quebra o clima. Poderia melhorar nesse ponto.

Entrevistadora: Tem algum aspecto que chama sua atenção ou influencia como você a usa? Alguma coisa chama atenção na hora de usar?

Entrevistado: Para mim não. É bem prático, eu coloco para assistir e é isso

Entrevistadora: Você costuma usar recursos como “assistir depois” ou “continuar assistindo”?

Entrevistado: Sim, uso.

Entrevistadora: Pode me contar como você usa isso no dia a dia?

Entrevistado: Tipo assim, estou assistindo uma série, aí vejo que chegou episódio novo de outra série mais interessante. Aí paro a que estou vendo, coloco nos favoritos e vou assistir a outra. Depois volto.

Entrevistadora: O que costuma acontecer com os títulos que você adiciona nessas listas de continuar assistindo e assistir depois? Você costuma voltar neles?

Entrevistado: Sim, sei que estão lá. Quando termino o que estou vendo, volto na lista pra assistir o que deixei.

Entrevistadora: Como você percebe a experiência de escolher o que assistir na Netflix?

Entrevistado: A experiência é boa. Os animes que assisto só tem lá, a qualidade dela é diferente das outras

Entrevistadora: Você mudaria algo na forma como a plataforma apresenta ou organiza os conteúdos?

Entrevistado: Agora não tenho nada em mente. Do jeito que uso, tá funcionando bem.

Entrevistadora: Mas nunca viu algo em outra plataforma que poderia ser utilizada na Netflix para melhorar?

Entrevistado: Trazer outros conteúdos. Sem ser filme e série

Entrevistadora: Me fale mais sobre. Quais seriam esses conteúdos?

Entrevistado: Poderia trazer outros tipos de conteúdo, como séries que não tem lá ou até jogos. Seria legal se fosse tipo uma plataforma com tudo.

Entrevistadora: Mas falando sobre a funcionalidade, teria algo para melhorar?

Entrevistado: Para mim, agora não. Mas, comparando com o Youcine, lá dá até para assistir Big Brother. Se a Netflix tivesse algo ao vivo também, seria legal

Entrevistadora: Algo a mais?

Entrevistado: Uma sugestão seria ter busca por áudio, para quem não sabe escrever. A pessoa falaria e a plataforma entenderia o que ela quer assistir.

Entrevistadora: Agora, de que forma em geral você avalia sua experiência com plataformas de streaming?

Entrevistado: É boa.

Entrevistadora: Me fale mais sobre

Entrevistado: Eu gosto da Netflix, acho fácil de mexer, tranquila. Não é à toa que é a melhor, né? Todo mundo gosta. Só não curto os anúncios, principalmente quando estou concentrado e aparece um que nem dá para pular, tem que esperar 20 ou 30 segundos.

Entrevistadora: Há mais alguma coisa que você gostaria de comentar sobre sua experiência com plataformas de streaming que ainda não conversamos?

Entrevistado: Acho que não. Preciso pensar... Não, tá tudo certo.

Entrevistadora: Tudo bem! Muito obrigada pela conversa e pela sua disponibilidade.

Apêndice C – Transcrição da Entrevista 1:

Entrevistadora: Olá, obrigada por aceitar participar desta entrevista. Estou conduzindo uma pesquisa com foco em entender como as pessoas usam plataformas de streaming de filmes no seu dia a dia, principalmente no momento de escolher o que assistir. Essa entrevista é parte de um trabalho acadêmico e vai durar cerca de 20 a 30 minutos. Todas as respostas serão utilizadas apenas para fins de estudo e sua identidade será mantida em sigilo. Você pode interromper ou desistir da entrevista a qualquer momento, sem problema algum. Você está de acordo em continuar?

Entrevistado 1: Sim.

Entrevistadora: Qual a plataforma de streaming você mais utiliza e por quê?

Entrevistado 1: Netflix, porque tem mais opções de filmes melhores

Entrevistadora: E há quanto tempo você utiliza? Já usou alguma outra antes?

Entrevistado 1: Há 4 anos. Já, Prime Video, HBO Max, Disney+

Entrevistadora: E o que te levou a preferir a Netflix em relação às outras?

Entrevistado 1: Os filmes que eu sempre procurava, eu encontrava lá.

Entrevistadora: Com que frequência você assiste a filmes ou séries por streaming?

Entrevistado 1: Há um tempo eu assistia semanalmente. Hoje eu assisto bem menos, por causa do tempo

Entrevistadora: Costuma assistir sempre nos mesmos horários dos dias da semana?

Entrevistado 1: Sim, sábado à noite, domingo à noite

Entrevistadora: E como você geralmente está se sentindo nesse momento? Relaxada, cansada, distraída?

Entrevistado 1: Cansada, extremamente cansada

Entrevistadora: Isso interfere na escolha?

Entrevistado 1: Sim.

Entrevistadora: Quando você abre a plataforma querendo assistir a algo, como normalmente decide o que assistir?

Entrevistado 1: Eu procuro nas categorias: comédia, romance, drama.

Entrevistadora: E você já abre com algo em mente ou decide na hora?

Entrevistado 1: A maioria das vezes é com algo em mente. Às vezes eu vou procurar.

Entrevistadora: Você costuma assistir sozinha ou acompanhada?

Entrevistado 1: Acompanhada

Entrevistadora: Isso influencia a sua escolha?

Entrevistado 1: Às vezes sim, quando ninguém quer assistir o que quero assistir

Entrevistadora: Quando vai escolher o que assistir, o que costuma pesar mais? Exemplo: o tempo que você tem disponível, o tipo de história, gênero, humor do momento?

Entrevistado 1: Tipo de história.

Entrevistadora: Isso muda dependendo do seu dia ou do seu estado de espírito?

Entrevistado 1: Não.

Entrevistadora: Tipo, se hoje está cansada ou está de outro jeito, quer assistir comédia ou quer assistir drama?

Entrevistado 1: Não.

Entrevistadora: Com que frequência você usa a ferramenta de busca?

Entrevistado 1: Quase sempre.

Entrevistadora: Quando usa, costuma encontrar o que procura?

Entrevistado 1: A maioria das vezes, sim

Entrevistadora: E como é esse processo?

Entrevistado 1: Eu procuro pelo nome do filme que quero assistir

Entrevistadora: Então já tem algo em mente para procurar o nome do filme?

Entrevistado 1: Sim.

Entrevistadora: E tem algo que costuma te influenciar nesse processo?

Entrevistado 1: Eu olho indicações no Instagram.

Entrevistadora: Você costuma prestar atenção nas sugestões que aparecem logo ao abrir a plataforma, naquela tela inicial?

Entrevistado 1: Às vezes sim.

Entrevistadora: Já teve alguma vez em que alguma delas chamou sua atenção?

Entrevistado 1: Sim.

Entrevistadora: Como foi essa escolha? Por qual motivo essa sugestão chamou sua atenção?

Entrevistado 1: Eram os mais assistidos, lançamentos. Aí fiquei curiosa.

Entrevistadora: Como você percebe o tempo que leva para escolher algo? Isso varia?

Entrevistado 1: Como é? Como percebo?

Entrevistadora: Sim, o tempo que leva para escolher algo. Isso varia?

Entrevistado 1: Não, na maioria das vezes, quando eu já gosto do filme certo, não demora não. Mas quando eu vou procurar, demora.

Entrevistadora: Tem alguma situação marcante que você passou muito tempo tentando decidir o que assistir e acabou desistindo?

Entrevistado 1: Já, várias vezes.

Entrevistadora: E o que aconteceu nessa ocasião?

Entrevistado 1: Eu li a sinopse lá, vi o trailer do filme, não me agradava e acabei desistindo.

Entrevistadora: Mas então o momento em que você estava no dia influenciou isso?

Entrevistado 1: É, estava com sono e fui dormir.

Entrevistadora: Como é para você a experiência de navegar pela plataforma, de usar ela, quando está procurando algo para assistir?

Entrevistado 1: É tranquilo, é fácil. Não é difícil, é prático.

Entrevistadora: E o que você acha da forma como os filmes e as categorias são organizadas na plataforma?

Entrevistado 1: Eu acho fácil, porque fica em categoria, né? Drama, suspense, comédia. É boa a classificação.

Entrevistadora: Já teve alguma situação em que achou mais fácil ou mais difícil encontrar algo? Pode contar como foi.

Entrevistado 1: Já. Eu sabia o filme que eu queria assistir, mas não lembrava o nome dele. Aí tentei procurar pela capa, pelo nome, mas não encontrei. Fui lendo a sinopse. Já teve vezes de encontrar e teve vezes de não encontrar. Os que encontro, salvo para assistir mais tarde.

Entrevistadora: Então você costuma usar recursos como assistir depois eu continuar assistindo?

Entrevistado 1: Uso, uso muito. Porque se eu não deixar lá selecionado, eu acabo esquecendo o nome do filme e não lembro mais como é que faz para procurar.

Entrevistadora: Pode me contar como você usa isso no seu dia a dia?

Entrevistado 1: Ah, eu vejo o filme lá no Instagram, o pessoal indicando, alguém comentando que o filme é bom. Aí eu vou lá procurar e deixo selecionado para assistir mais tarde. Quando eu tenho tempo, vou lá procurar e assisto.

Entrevistadora: E o que costuma acontecer com os títulos que você adiciona nessas listas?

Entrevistado 1: Geralmente eu demoro muito para voltar lá e assistir.

Entrevistadora: Por quê?

Entrevistado 1: Porque ando sem tempo

Entrevistadora: Já teve algum momento em que você tentou fazer algo na plataforma e teve dificuldade? Como, por exemplo, encontrar um filme específico, continuar de onde parou, ou algum recurso assim?

Entrevistado 1: Não, que eu me lembre não.

Entrevistadora: Não?

Entrevistado 1: Não. Se eu já tenho o nome certo do filme, é fácil. Só fica difícil quando vejo alguma coisa na rede social e vou procurar sem saber o nome. Aí fica mais difícil.

Entrevistadora: Tem alguma outra plataforma de streaming que você considera mais agradável de usar do que a Netflix?

Entrevistado 1: Não, acho que a Netflix é mais fácil.

Entrevistadora: E o que ela tem de diferente que você acha que funciona melhor?

Entrevistado 1: Acho que é o fato de eu usar ela, já estar familiarizada com ela.

Entrevistadora: Então não tem nada de outra plataforma que é mais agradável, que poderia ser introduzida na Netflix?

Entrevistado 1: Não.

Entrevistadora: Por exemplo, alguma funcionalidade?

Entrevistado 1: As outras plataformas eu geralmente não exploro muito, então não conheço as funcionalidades delas.

Entrevistadora: Em geral, no seu dia a dia, como você se sente usando a Netflix, essa plataforma de streaming?

Entrevistado 1: Eu me sinto satisfeita com as opções que tem lá. Algumas vezes não tem o que quero assistir, tem em outras plataformas, mas no geral está bem.

Entrevistadora: E o que funciona bem para você?

Entrevistado 1: O que funciona bem, como assim?

Entrevistadora: O que funciona bem e o que costuma te incomodar mais na plataforma da Netflix?

Entrevistado 1: O que costuma incomodar é porque você assiste um gênero e, de repente, você entra lá e tem outras opções de filmes como se você já tivesse assistido, sem ter assistido. Eu já percebi que isso acontece.

Entrevistadora: E o que funciona bem?

Entrevistado 1: A lista do assistir mais tarde que eu acho bem prática.

Entrevistadora: Teve algo que não conversamos ainda, mas que você acha importante sobre como você usa essas plataformas?

Entrevistado 1: Não, acho que não.

Entrevistadora: Alguma situação, hábito ou frustração que você já passou e acha que vale a pena compartilhar?

Entrevistado 1: Não. A frustração é mais pelos conteúdos, mas aí é por causa dos direitos autorais. Não é algo que dependa da plataforma. É mais porque alguns filmes só têm exclusividade em uma plataforma e isso complica, porque nem sempre vai ter tudo lá que você quer.

Entrevistadora: Tudo bem, obrigada pela atenção!

Apêndice D – Transcrição da Entrevista 2:

Entrevistadora: Olá, obrigada por aceitar participar desta entrevista. Estou conduzindo uma pesquisa com foco em entender como as pessoas usam plataformas de streaming de filmes no seu dia a dia, principalmente no momento de escolher o que assistir. Essa entrevista parte de um trabalho acadêmico e vai durar cerca de 20 a 30 minutos. Todas as respostas serão utilizadas apenas para fins de estudo e sua identidade será mantida em sigilo. Você pode interromper ou desistir da entrevista a qualquer momento, sem problema algum. Você está de acordo em continuar?

Entrevistado 2: Sim.

Entrevistadora: Qual plataforma de streaming você mais utiliza e por quê?

Entrevistado 2: A Netflix. Porque o pessoal que trabalha comigo assiste mais filmes por lá e me indicam.

Entrevistadora: E há quanto tempo você utiliza? Já usou alguma outra antes?

Entrevistado 2: Há mais de cinco anos. Já usei também depois a Amazon Prime.

Entrevistadora: E o que te levou a preferir a Netflix em relação às outras?

Entrevistado 2: Quando eu procuro filme, geralmente busco na rede social, no TikTok, e o pessoal costuma indicar mais filmes da Netflix.

Entrevistadora: Com que frequência você assiste a filmes ou séries por streaming?

Entrevistado 2: Assistio duas vezes por semana.

Entrevistadora: Em que momento do dia você normalmente assiste?

Entrevistado 2: À noite.

Entrevistadora: Costuma assistir sempre nos mesmos horários ou dias de semana? Tipo, assistir no sábado, domingo ou sempre na segunda-feira?

Entrevistado 2: Sim, geralmente no final de semana, nos mesmos dias e horários

Entrevistadora: E como você geralmente está se sentindo nesse momento do dia? Relaxado, cansado, distraído?

Entrevistado 2: Me sentindo cansado. E para me distrair, eu assisto a um filme ou uma série.

Entrevistadora: Isso influencia na sua escolha?

Entrevistado 2: Sim. Depende de como foi o dia, isso vai influenciar no tipo de filme que eu quero assistir, seja um filme de ação, suspense, terror.

Entrevistadora: Quando você abre a plataforma querendo assistir a algo, como normalmente decide o que ver?

Entrevistado 2: Eu procuro indicação em grupo do Facebook, no TikTok, em grupo de indicação de filmes.

Entrevistadora: Você já abre com algo em mente ou decide na hora?

Entrevistado 2: Com algo em mente.

Entrevistadora: Costuma assistir sozinho ou acompanhando?

Entrevistado 2: Acompanhando.

Entrevistadora: Isso influencia a sua escolha?

Entrevistado 2: Sim.

Entrevistadora: Por quê?

Entrevistado 2: Porque a outra pessoa tem outro gosto. Às vezes eu quero um filme de ação e ela não gosta.

Entrevistadora: E quando você vai escolher o que assistir, o que costuma pesar mais? Exemplo, o tempo que você tem disponível, o tipo da história, gênero, humor do momento.

Entrevistado 2: O tipo da história. Se eu gostar do tipo da história, isso vai influenciar se eu quero assistir.

Entrevistadora: Isso muda dependendo do dia a dia ou do seu estado de espírito, de como você está se sentindo?

Entrevistado 2: Sim. Às vezes eu estou sentindo animado, às vezes estou sentindo desanimado. E aí vai influenciando.

Entrevistadora: Mas influencia o quê? Na história que vai assistir?

Entrevistado 2: É.

Entrevistadora: No tipo da história?

Entrevistado 2: Isso.

Entrevistadora: Com que frequência você usa a ferramenta de busca?

Entrevistado 2: Todas as vezes. Sempre uso a busca para encontrar um filme.

Entrevistadora: E quando usa, costuma encontrar o que procura?

Entrevistado 2: Sim.

Entrevistadora: Como é esse processo?

Entrevistado 2: Eu vou colocando, por exemplo: "Harry Potter". Quando coloco o H, já aparecem vários títulos com H. Antes de terminar de digitar, o filme já aparece, se não me engano. Aí antes de botar o nome todo, já aparece o filme.

Entrevistadora: E tem algo que costuma te influenciar nesse processo?

Entrevistado 2: Como assim? Não entendi.

Entrevistadora: O que te influencia no processo de busca?

Entrevistado 2: Acho que o que influencia no processo de busca...

Entrevistadora: Pode ser a própria ferramenta

Entrevistado 2: Porque todo documento que... Quando eu vou abrir um documento onde eu trabalho, aí eu quero pesquisar alguma coisa, eu vou sempre na lupa. Isso não é só no trabalho. Mas em outras coisas, eu sempre procuro buscar na lupa.

Entrevistadora: Sim, mas tem algo na busca, que te influencia no processo? Pode ser a usabilidade da ferramenta, algo no todo.

Entrevistado 2: Eu acho mais fácil, mais simples do que você sair procurando de um em um, de gênero. Em vez de sair procurando, é só você colocar o nome

do filme. Você sabendo o nome do filme, você vai na lupa, coloca, e vai ser bem mais rápido.

Entrevistadora: Você costuma prestar atenção nas sugestões que aparecem logo ao abrir a plataforma?

Entrevistado 2: Não, não presto atenção.

Entrevistadora: Então, não teve alguma vez em que alguma delas chamou sua atenção?

Entrevistado 2: Não.

Entrevistadora: Naquela tela inicial que tem as categorias.

Entrevistado 2: Não, eu não presto atenção ali não. Eu procuro sempre sugestões de pessoas que já assistiram ao filme.

Entrevistadora: Como você percebe o tempo que leva para escolher algo? Isso varia?

Entrevistado 2: Varia, varia. Eu vou pesquisando, vou nas redes sociais procurar indicação. E às vezes demora, às vezes é um pouco mais rápido. Às vezes eu já pesquiso antes para quando for assistir já saber. Às vezes eu tiro print de uma conversa em que o pessoal indica filme para na hora que eu for assistir já saber qual filme que eu quero assistir e digitar na lupa.

Entrevistadora: E tem alguma situação marcante que você passou muito tempo tentando decidir o que assistir e acabou desistindo?

Entrevistado 2: Já teve vezes que eu fui sem indicação e fui pesquisando, olhava um filme, assistia um pedacinho e ia para outro, ia para outro. E passei bastante tempo e não assisti nenhum filme porque eu não conseguia achar o que eu queria.

Entrevistadora: Como é para você a experiência de navegar pela plataforma quando está escolhendo algo para assistir?

Entrevistado 2: Acho simples, fácil de usar.

Entrevistadora: O que você acha da forma como os filmes e categorias são organizados nela?

Entrevistado 2: Eu acho organizado. Porque é organizado por categoria, por filme de ação, suspense. Eu acho bem-organizada a plataforma.

Entrevistadora: E já teve alguma situação em que achou mais fácil ou mais difícil encontrar algo?

Entrevistado 2: Se você for procurar o filme sem ser pela lupa, se torna mais difícil. Você procura por categoria e tem lançamentos e outras sessões, aí fica bem mais complicado de achar. Agora quando você sabe o nome do filme é bem mais fácil procurar pelo filme mesmo. Já o local onde ele fica, na tela inicial, é mais difícil. Por isso que vejo indicação antes, para ir direto na lupa. É bem melhor ir na lupa.

Entrevistadora: E você costuma usar recursos como assisti depois ou continuar assistindo? Se sim, pode me contar como usa isso no seu dia a dia?

Entrevistado 2: A gente aqui em casa faz uma lista do que assistir e às vezes você está assistindo um filme que é muito longo e pausa, o que é interessante na plataforma, pois quando você abre o filme na sua conta ele vai estar no local que você parou de assistir. E geralmente acontece isso, quando a gente está assistindo alguma coisa e é longo ou acontece algum imprevisto, a gente deixa para assistir depois.

Entrevistadora: E o que costuma acontecer com os títulos que você adiciona nessas duas listas?

Entrevistado 2: A gente procura fazer a lista antecipada antes de assistir, a gente pega a indicação, faz a lista, para quando tiver um tempo assistir ao filme. E geralmente é isso que acontece, a gente assiste o filme depois.

Entrevistadora: Já teve algum momento que você tentou fazer algo na plataforma e teve dificuldade? Como por exemplo, encontrar um filme específico, continuar o filme de onde parou, ou algum recurso assim dessa plataforma?

Entrevistado 2: Não, não. Sempre que eu abri minha conta, que eu estava assistindo algum filme, ele estava lá no lugar onde eu estava assistindo. E para encontrar filme também, não tive tanta dificuldade.

Entrevistadora: Tem alguma outra plataforma de streaming que você considera mais agradável de usar?

Entrevistado 2: Não, para mim a plataforma mais agradável é a Netflix.

Entrevistadora: Alguma função de outra plataforma que incorporaria na Netflix?

Entrevistado 2: Não, que eu conheça não.

Entrevistadora: Como alguma outra função ou organização de outra plataforma?

Entrevistado 2: A Prime tem uma coisa interessante, que é o frete que você ganha, quando você tem o Prime Vídeo ganha o frete graças à Amazon. Mas a diferença da Netflix com ela são os jogos que não tem na Netflix e poderia ter

Entrevistadora: Em geral, no seu dia a dia, como você se sente usando essa plataforma de streaming? O que funciona bem para você e o que costuma te incomodar mais?

Entrevistado 2: A maioria das coisas funcionam bem. Acho que nada me desagrada. Quer dizer, tem essa situação de se você não pesquisar o filme pela lupa, é um pouquinho chato. Mas graças à lupa, dá para resolver.

Entrevistadora: E o que costuma incomodar?

Entrevistado 2: Você procurar o filme se não tiver essa lupa. Sem a lupa é meio chato.

Entrevistadora: Então, como você se sente usando essa plataforma?

Entrevistado 2: Bem satisfeito. O que incomoda mais é o valor e os anúncios.

Entrevistadora: E teve algo que não conversamos ainda, mas que você acha importante, sobre como você usa essa plataforma? Alguma situação, hábito ou frustração que você já passou e acha que vale compartilhar?

Entrevistado 2: Não.

Entrevistadora: Não?

Entrevistado 2: Não.

Entrevistadora: Tá bem! Muito obrigada pela conversa e pela atenção.

Apêndice E – Transcrição da Entrevista 3:

Entrevistadora: Olá, obrigada por aceitar participar desta entrevista. Estou conduzindo uma pesquisa com foco em entender como as pessoas usam plataformas de streaming de filmes no seu dia a dia, principalmente no momento de escolher o que assistir. Essa entrevista é parte de um trabalho acadêmico e vai durar cerca de 20 a 30 minutos. Todas as respostas serão utilizadas apenas para fins de estudo e sua identidade será mantida em sigilo. Você pode interromper ou desistir da entrevista a qualquer momento, sem problema algum. Você está de acordo em continuar?

Entrevistado 3: Sim, estou.

Entrevistadora: Qual plataforma de streaming você mais utiliza e por quê?

Entrevistado 3: Uso Netflix, Prime e HBO.

Entrevistadora: No caso, utiliza as três?

Entrevistado 3: Sim, as três.

Entrevistadora: E há quanto tempo você as utiliza?

Entrevistado 3: Netflix faz, acho que, quatro anos. E HBO é recente, acho que um ano só. E o Prime, uns dois anos.

Entrevistadora: E já usou alguma outra antes?

Entrevistado 3: Não.

Entrevistadora: O que te levou a preferir uma em relação às outras? No caso, qual você mais gosta entre essas?

Entrevistado 3: Netflix. Porque eu prefiro ela. Ela tem dorama, tem o conteúdo que eu gosto.

Entrevistadora: Com que frequência você assiste a filmes ou séries por streaming?

Entrevistado 3: Quando estou de férias, acredito que uma vez no dia procuro fazer isso. E quando estou trabalhando, acho que uma vez, duas vezes no mês, alguma coisa do tipo.

Entrevistadora: Em que momento do dia você normalmente assiste?

Entrevistado 3: À noite

Entrevistadora: E costuma assistir sempre nos mesmos horários dos dias da semana?

Entrevistado 3: Não.

Entrevistadora: Como você geralmente está se sentindo nesse momento? Relaxado, cansado, distraída?

Entrevistado 3: Feliz.

Entrevistadora: Por que feliz?

Entrevistado 3: Porque eu estou de férias.

Entrevistadora: Quando você abre a plataforma querendo assistir a algo, como normalmente decide o que quer ver?

Entrevistado 3: Quando eu já tenho algo específico, eu vou diretamente. Quando não tenho, eu fico olhando a sinopse do que aparece e, se me agradar, assisto.

Entrevistadora: Então, você já abre com algo em mente ou decide na hora?

Entrevistado 3: Isso.

Entrevistadora: Costuma assistir sozinha ou acompanhada?

Entrevistado 3: Sozinha. Na maioria das vezes, sozinha.

Entrevistadora: Quando vai escolher o que assistir, o que costuma pesar mais? Tempo que você tem disponível, tipo de história, gênero ou humor do momento?

Entrevistado 3: Gênero.

Entrevistadora: Isso muda dependendo do dia ou do seu estado de espírito?

Entrevistado 3: De forma nenhuma. Sempre vai ser o mesmo gênero.

Entrevistadora: Qual gênero? Dorama?

Entrevistado 3: Romance, de forma geral.

Entrevistadora: Com que frequência você usa a ferramenta de busca?

Entrevistado 3: Em uma porcentagem, acredito que 60%.

Entrevistadora: Quando você utiliza costuma encontrar o que procura?

Entrevistado 3: Sim.

Entrevistadora: Como é esse processo?

Entrevistado 3: Geralmente, eu vou com algo em mente, um título em mente e faço a busca. Se tem, eu acho. Se não tem, eu vou em outra plataforma, outro streaming, para ver se encontro. Mas geralmente, eu sempre vou na plataforma que eu sei que tem lá.

Entrevistadora: Certo. Então você costuma ver indicação na rede social antes de assistir?

Entrevistado 3: Isso. Alguém comenta comigo, ou eu vejo o trailer em algum lugar, e vou lá.

Entrevistadora: Tem algo que costuma te influenciar nesse processo?

Entrevistado 3: Não. É por gosto mesmo. O tipo de gênero que eu gosto.

Entrevistadora: Você costuma prestar atenção nas sugestões que aparecem na tela inicial?

Entrevistado 3: Sim.

Entrevistadora: Já teve alguma vez em que alguma delas te chamou a atenção?

Entrevistado 3: Sim.

Entrevistadora: Por que chamou sua atenção?

Entrevistado 3: Geralmente, me chama a atenção porque é do gênero que eu gosto. Então, eu vou e assisto. Às vezes, nem gosto, mas...

Entrevistadora: Geralmente, aparece na tela inicial o que costuma assistir.

Entrevistado 3: Porque eu acho que tem a questão, como tem aqueles mais assistidos, aí ele faz o perfil, né?

Entrevistadora: Como você percebe o tempo que leva para escolher algo? Isso varia?

Entrevistado 3: Varia. Às vezes, eu perco muito tempo e... Às vezes, o tempo passa e eu não assisto nada. Mas, às vezes, é mais rápido e eu consigo encontrar alguma coisa.

Entrevistadora: Tem alguma situação marcante em que você passou muito tempo tentando decidir o que assistir e acabou desistindo?

Entrevistado 3: Sim. É... Deixa eu ver.

Entrevistadora: E o que aconteceu nessa ocasião?

Entrevistado 3: Eu estava pesquisando um título específico porque disseram que tinha na plataforma, mas não tinha. Então, eu fiquei pesquisando muito tempo, coloquei o título em inglês para ver se era, e no final não tinha.

Entrevistadora: Como é para você a experiência de navegar pela plataforma quando está escolhendo ou procurando algo para assistir?

Entrevistado 3: Às vezes é insatisfatório, porque eu vou direcionada para um tema, um título e não tem. Aí, eu fico frustrada.

Entrevistadora: E o que você acha da forma como os filmes e categorias são organizados na plataforma?

Entrevistado 3: É bem-organizada. Tem por gênero, pelo que você mais assiste. Ele vai criando seu perfil. Eu gosto disso.

Entrevistadora: É tanto na Netflix como nos outros ou só na Netflix?

Entrevistado 3: Sim, em todos.

Entrevistadora: Já teve alguma situação em que achou mais fácil ou mais difícil encontrar algo?

Entrevistado 3: Não. Às vezes, a questão do título, né? Eu pesquisei e não tinha.

Entrevistadora: Sim. E você costuma usar recursos como assistir depois ou continuar assistindo?

Entrevistado 3: Não. Só o continuar assistindo, quando é série, alguma coisa do tipo, não dá tempo em um dia.

Entrevistadora: Pode me contar como você usa isso no seu dia a dia?

Entrevistado 3: Como?

Entrevistadora: É, o continuar assistindo.

Entrevistado 3: Ah, sim. Quando eu tenho um tempo livre, eu volto na série e continuo assistindo.

Entrevistadora: Já teve algum momento em que você tentou fazer algo na plataforma e teve dificuldade? Como, por exemplo, encontrar um filme específico, continuar de onde parou ou algum recurso assim?

Entrevistado 3: Não.

Entrevistadora: Tem alguma outra plataforma que você considera mais agradável de usar do que a Netflix?

Entrevistado 3: O Prime.

Entrevistadora: E o que ela tem de diferente que você acha que funciona melhor?

Entrevistado 3: Porque o Prime não é só de filmes e séries. Tem música, tem o Amazon Prime. Você pode acessar outras coisas.

Entrevistadora: Em geral, no seu dia a dia, como você se sente usando essa plataforma de streaming?

Entrevistado 3: Como é que eu me sinto?

Entrevistadora: Como você se sente no dia a dia usando a Netflix, que é a plataforma que você mais utiliza?

Entrevistado 3: Tranquilo. Eu não uso todos os dias porque eu trabalho, né? Então, quando eu tenho tempo livre, geralmente uma vez na semana, alguma coisa do tipo. É um momento de lazer.

Entrevistadora: Aí, o que funciona bem e o que costuma te incomodar mais?

Entrevistado 3: Agora, recentemente, eu mudei o plano e agora é o mais em conta. Então, tem anúncios agora. Isso me incomoda

Entrevistadora: Teve algo que não conversamos ainda, mas que você acha importante, sobre como você usa essas plataformas?

Entrevistado 3: Não.

Entrevistadora: Alguma situação, hábito ou frustração, que você já passou e acha que vale compartilhar?

Entrevistado 3: Não. Só os anúncios, que estão estressando agora. Isso não tinha antes, né?

Entrevistadora: Não, estamos finalizando por aqui. Obrigada pela atenção!