

Personas

Jorge Anciaes

- **Idade:** 26 anos
- **Profissão:** Product Manager
- **Formação:** Graduação em Administração
- **Experiência com EAD:** Moderada, principalmente em cursos de curta duração e certificações
- **Situação profissional:** Trabalha em uma empresa do setor financeiro, onde precisa constantemente se atualizar sobre metodologias e tendências de mercado
- **Motivações:**
 - Aprender rapidamente e aplicar o conhecimento diretamente no trabalho.
 - Melhorar sua performance como gestor de produtos, principalmente em cursos de curta duração e certificações.
- **Frustrações:**
 - Qualidade técnica inconsistente das plataformas (vídeos de baixa resolução, carregamento lento).
 - Dúvidas sobre a qualidade dos cursos, devido à falta de curadoria.
 - Cross-selling agressivo dentro das plataformas, o que gera desconfiança.
- **Objetivos:**
 - **Específicos:** Concluir cursos de certificação de forma eficiente, com acesso rápido ao conteúdo e ferramentas de validação de conhecimento.
 - **Geral:** Otimizar o tempo de aprendizado sem comprometer sua agenda profissional.
- **Citações que fundamentam a persona:**

- "...eu gosto do fato de eu poder botar [vídeo] em 2 vezes e legenda..."
 - "Não tem nada mais irritante do que você chegar na plataforma para ver um vídeo e você constantemente ter seu vídeo interrompido"
 - **Comportamento de uso:**
 - Jorge prioriza a eficiência no uso de plataformas EAD. Ele busca ajustar o conteúdo ao seu ritmo de estudo, usando funcionalidades como acelerar vídeos. Ele evita interações em fóruns e não tem interesse em discussões com colegas, preferindo focar no conteúdo técnico que pode aplicar diretamente no trabalho.
 - **Tecnologias usadas:** Notebook, smartphone, plataformas EAD como Alura e PM3.
-

Laura Pimentel

- **Nome:** Laura Pimentel
- **Idade:** 25 anos
- **Profissão:** UX Designer
- **Formação:** Graduação em Service Design (em andamento)
- **Experiência com EAD:** Atual, cursando uma graduação a distância
- **Situação profissional:** Trabalha em tempo integral em uma empresa do setor financeiro, o que torna o tempo para estudos limitado e valioso.
- **Motivações:**
 - Conciliar os estudos com o trabalho sem precisar ir presencialmente à universidade.
 - Manter uma visão clara de seu progresso acadêmico para organizar melhor seu tempo de estudo.
- **Frustrações:**

- A plataforma de EAD que utiliza é confusa, com dificuldade de encontrar suas notas, calendário e progresso de forma centralizada.
 - O suporte técnico é ineficiente e difícil de acessar quando surgem problemas relacionados a pagamentos e matrículas.
 - **Objetivos:**
 - **Específicos:** Acessar informações como notas e calendário de maneira clara e centralizada; completar as atividades acadêmicas sem perder prazos importantes.
 - **Geral:** Ter uma experiência de estudo organizada e eficiente, sem precisar gastar tempo em busca de informações espalhadas pela plataforma.
 - **Citações que fundamentam a persona:**
 - "Eu acho ela bem confusa... É difícil de achar as coisas... demorei um pouco para me situar."
 - "Eu separaria por aula... teve esse vídeo. Com esses documentos aqui de anexo ou de ajuda"
 - **Comportamento de uso:**
 - Laura utiliza a plataforma com frequência, mas muitas vezes se sente frustrada pela falta de organização. Ela prefere uma interface simples e direta, que a ajude a localizar informações acadêmicas sem perder tempo. Tem pouco tempo livre e valoriza a autonomia para resolver questões sem precisar recorrer ao suporte técnico.
 - **Tecnologias usadas:** Notebook, smartphone, plataforma EAD da universidade.
-

Leticia Bognar

- **Nome:** Letícia Bognar
- **Idade:** 34 anos
- **Profissão:** Gerente de Projetos

- **Formação:** Pós-Graduação em Gestão de Projetos
- **Experiência com EAD:** Moderada, principalmente em cursos de curta duração e certificações
- **Situação profissional:** Atua em um ambiente de trabalho dinâmico, onde gerencia equipes e projetos, exigindo constante atualização em metodologias e ferramentas.
- **Motivações:**
 - Melhorar suas habilidades de gerenciamento de projetos por meio de cursos online de curta duração, que possam ser aplicados diretamente no seu dia a dia.
 - Participar de aulas ao vivo para tirar dúvidas diretamente com os professores.
- **Frustrações:**
 - Dificuldade em se concentrar em vídeos gravados, pois não tem a mesma motivação para estudar sem a interação ao vivo com os professores.
 - Desconfiança em fóruns online, onde ela não conhece as pessoas com quem está interagindo.
- **Objetivos:**
 - **Específicos:** Ter aulas ao vivo e um suporte imediato para resolver dúvidas durante o aprendizado.
 - **Geral:** Maximizar seu aprendizado com interatividade e apoio direto de professores, sem depender de interações gravadas ou fóruns.
- **Citações que fundamentam a persona:**
 - "...aula ao vivo, isso facilita porque as pessoas já participam juntas"
 - "nesses fóruns de cursos EAD que eu fiz que eu não conhecia os outros alunos, eu nem participava dos debates."
- **Comportamento de uso:**
 - Letícia utiliza plataformas que oferecem opções de interação ao vivo, buscando resolver dúvidas de imediato e melhorar seu engajamento. Ela

prefere cursos com atividades síncronas e evita fóruns e interações assíncronas que considera pouco confiáveis.

- **Tecnologias usadas:** Notebook, plataformas EAD com suporte a aulas ao vivo.
-

Pedro Magalhães

- **Nome:** Pedro Magalhães
- **Idade:** 38 anos
- **Profissão:** Product Design
- **Formação:** Pós-Graduação em UX Design
- **Experiência com EAD:** Extensa, envolvendo desde cursos de curta duração até formações mais complexas
- **Situação profissional:** Trabalha em uma empresa do setor financeiro desenvolvendo produtos digitais. Precisa se manter atualizado em metodologias ágeis e tendências de design para otimizar a experiência do usuário nos produtos que desenvolve.
- **Motivações:**
 - Aprender no próprio ritmo, com uma plataforma que ofereça personalização do conteúdo e a liberdade de assistir vídeos quando for conveniente.
 - Gamificação e interatividade que aumentem o engajamento e o motivem a continuar os estudos.
- **Frustrações:**
 - Frustração com cursos que exigem a presença em encontros ao vivo, que nem sempre são convenientes.
 - Burocracia para acessar certificados e registros de conclusão de curso.
- **Objetivos:**

- **Específicos:** Completar cursos online de forma flexível e acessível, com uma plataforma que ofereça personalização e recompensas por progresso.
 - **Geral:** Aprender no próprio ritmo, evitando burocracias e processos demorados para resolver questões administrativas ou acessar conteúdo.
 - **Citações que fundamentam a persona:**
 - "...cursos que já estão gravados e você entra na plataforma e acessa."
 - "você tem que abrir um chamado em algum lugar, aguardar o SLA da área para responder. Então, isso burocratiza muito..."
 - **Comportamento de uso:**
 - Pedro prefere plataformas que ofereçam liberdade para definir seu próprio ritmo de estudo. Ele é um usuário experiente que busca conteúdo de qualidade com flexibilidade e personalização. A gamificação é um fator positivo, pois o motiva a continuar os estudos de forma lúdica e competitiva.
 - **Tecnologias usadas:** Notebook, smartphone, plataformas com gamificação e aprendizado como Alura, Coursera e outras.
-

Lucas Fernandes

- **Nome:** Lucas Fernandes
- **Idade:** 29 anos
- **Profissão:** Desenvolvedor de Software
- **Formação:** Graduação em Ciência da Computação
- **Situação profissional:** Trabalha em uma startup de tecnologia, onde atua no desenvolvimento de sistemas e na implementação de novas funcionalidades em um ambiente de rápido crescimento. Ele precisa se manter atualizado sobre novas linguagens, frameworks e metodologias de desenvolvimento.

- **Motivações:**

- Manter-se atualizado sobre as últimas tecnologias, linguagens de programação e frameworks, garantindo que suas habilidades estejam sempre em linha com as demandas do mercado.
- Concluir cursos práticos rapidamente, de modo a aplicar os conhecimentos em seu trabalho o mais cedo possível.
- Participar de comunidades de desenvolvedores para compartilhar conhecimento e resolver problemas técnicos.

- **Frustrações:**

- Cursos que se concentram em teorias sem aplicações práticas suficientes.
- Plataformas de EAD que não têm exemplos de código atualizados ou não fornecem ambientes de prática interativos.
- Aulas gravadas que não abordam diretamente as tendências mais recentes, resultando em desatualização.
- Suporte técnico demorado ou inexistente, especialmente quando surgem dúvidas específicas durante a implementação de um código.

- **Objetivos:**

- **Específicos:**

- Aprender novas linguagens e frameworks, como React, Node.js e Python, com cursos práticos que ofereçam exemplos reais.
- Acessar ambientes de prática diretamente na plataforma, com feedback imediato sobre a execução de códigos.
- Estudar no próprio ritmo, com a capacidade de acelerar vídeos ou saltar para seções mais avançadas quando necessário.

- **Geral:**

- Atualizar constantemente suas habilidades de desenvolvimento e adotar novas tecnologias rapidamente, aplicando-as diretamente em seu trabalho para criar produtos mais robustos e eficientes.

- **Citações Potenciais (baseadas em comportamento similar de desenvolvedores):**
 - "Eu preciso de exemplos práticos e atuais para implementar no trabalho, não apenas teoria."
 - "Gosto de plataformas que me permitem testar o código diretamente, com feedback imediato para corrigir erros."
- **Comportamento de uso:**
 - Lucas gosta de aprender de maneira prática, preferindo cursos que combinam teoria com exercícios de codificação que ele pode aplicar imediatamente. Ele frequentemente pausa vídeos para experimentar o código e, quando possível, acelera vídeos para passar rapidamente por explicações teóricas. Lucas participa ativamente de fóruns de desenvolvedores, onde compartilha conhecimento e busca soluções para problemas técnicos específicos.
- **Tecnologias usadas:**
 - PC gamer, smartphone, plataformas de aprendizado como Udemy e Alura.