

Cenários

Cenário 1

Problema: Jorge está assistindo a um curso importante e percebe que o vídeo está constantemente interrompido devido a problemas de carregamento da plataforma. Isso impede que ele avance de forma eficiente no conteúdo e o obriga a assistir o vídeo em baixa qualidade.

- **Trecho das entrevistas:** "Não tem nada mais irritante do que você chegar na plataforma para ver um vídeo e você constantemente ter seu vídeo interrompido"

Cenário 2

Problema: Laura tem uma prova importante na próxima semana, mas não consegue encontrar a data do exame na plataforma. O calendário não possui um sistema de alertas e ela precisa vasculhar as semanas para localizar a data exata, o que a deixa frustrada.

- **Trecho das entrevistas:** "...e porque é por semana o calendário aqui da plataforma, então, eu tenho que passar semana a semana... pra achar quando serão as provas "

Cenário 3

Problema: Letícia está participando de um curso online e gostaria de tirar uma dúvida importante, mas o curso é gravado e não há nenhuma forma de interação em tempo real com professores. Isso a deixa desmotivada a seguir adiante com o curso.

- **Trecho das entrevistas:** "Eu tenho dificuldade em me concentrar em vídeos [gravados]..."

Cenário 4

Problema: Pedro conclui um curso online e precisa de um certificado de conclusão, mas o processo de solicitação exige abrir um chamado, esperar por um atendimento e preencher formulários adicionais. Ele se sente frustrado pela burocracia envolvida.

- **Trecho das entrevistas:** "você tem que abrir um chamado em algum lugar, aguardar o SLA da da área para responder. Então, isso burocratiza muito..."