

# Domínio

O foco é a **criação de uma plataforma white label de EAD**, ou seja, uma plataforma de ensino a distância que pode ser personalizada por diferentes empresas ou instituições para criar suas próprias soluções de ensino. O grande diferencial de uma plataforma white label é a flexibilidade para se adaptar à identidade visual e às necessidades específicas de quem for utilizá-la, permitindo que cada empresa crie sua "marca" de EAD sobre uma infraestrutura pronta e funcional.

## Exemplos de plataformas já existentes

Alguns exemplos de plataformas de EAD que já existem e que funcionam nesse domínio:

1. **Alura:** É uma plataforma muito conhecida por oferecer cursos na área de tecnologia, design, e negócios. O grande diferencial dela é a **gamificação**. Você ganha "medalhas" e "troféus" quando completa atividades, o que ajuda a deixar o processo mais interessante. Isso faz com que a experiência não seja tão monótona e acaba engajando mais os alunos.
2. **Udemy:** Essa plataforma é super acessível, com cursos sobre quase qualquer assunto que você imaginar. A vantagem aqui é que você pode assistir aos vídeos quando quiser, sem aquela pressão de horários fixos. O problema é que, em cursos mais complexos, a interação com o professor é quase inexistente, o que pode ser um problema para quem precisa de acompanhamento.
3. **Hotmart:** O Hotmart é mais voltado para criadores independentes que vendem seus cursos online. Isso significa que a qualidade do conteúdo pode variar bastante, já que qualquer pessoa pode criar e vender um curso. O suporte também depende do criador, então é um pouco "sorte" de quem você compra o curso.
4. **Coursera:** Essa plataforma é mais formal e oferece cursos de universidades e grandes empresas. Ela tem cursos gratuitos e pagos, até de graduação. O conteúdo é excelente, mas a navegação pode ser mais

complicada, principalmente porque o formato segue padrões mais acadêmicos.

## Ideias que podem ser aproveitadas

- **Gamificação** (como a Alura faz) é uma ideia que pode ser expandida. Dá para aproveitar o conceito de "medalhas" e recompensas por progresso para deixar o processo de aprendizado mais motivante.
- **Aulas ao vivo com interação direta** (semelhante ao Coursera) também é uma boa, já que várias pessoas preferem esse tipo de dinâmica para tirar dúvidas em tempo real. Para quem gosta de interação, isso é um grande diferencial.
- **Conteúdo sob demanda** (como o Udemy) é essencial. A flexibilidade de acessar as aulas quando puder é o que atrai muitos alunos, principalmente quem tem trabalho ou outras responsabilidades.

## Oportunidades de melhoria

- **Personalização do aprendizado:** As plataformas atuais geralmente seguem um fluxo único para todos os alunos. Seria interessante criar algo mais adaptável, onde a própria plataforma identifica o que o aluno precisa e oferece conteúdo personalizado, como Pedro mencionou na entrevista.
- **Suporte via inteligência artificial:** Imagina ter uma IA (tipo um chatbot) dentro da plataforma para responder dúvidas em tempo real? Isso poderia resolver muitos problemas, principalmente quando os alunos precisam de ajuda rápida e o suporte tradicional demora.
- **Facilidade de navegação:** Muitas pessoas reclamam que algumas plataformas são confusas e desorganizadas. Isso significa que criar uma interface intuitiva e que facilite encontrar vídeos, materiais e até mesmo notas e prazos é algo essencial. Laura falou bastante sobre como isso a frustrava em sua plataforma atual.

## Problemas já identificados

- **Falta de interatividade:** Vários sistemas, como o Udemty e o Hotmart, não oferecem uma boa solução para interações em tempo real. Quem precisa de suporte ao vivo ou aulas interativas sente que está perdendo parte da experiência de aprendizado.
- **Burocracia no suporte técnico:** Vimos que o suporte técnico é uma dor de cabeça para muitos usuários. Pedro, por exemplo, mencionou que precisou passar por processos longos e burocráticos para acessar certificados ou resolver problemas técnicos. Isso poderia ser simplificado.
- **Qualidade variável do conteúdo:** No Hotmart, por exemplo, a qualidade dos cursos depende muito de quem os cria. Não há um padrão definido, o que faz com que a experiência do aluno possa ser muito boa em alguns casos e péssima em outros. Talvez um sistema de avaliação mais robusto ajude a resolver isso.

# Papeis

Para desenvolver uma nova plataforma de EAD, é importante identificar quem são os usuários e as partes interessadas que podem nos ajudar com informações valiosas. Abaixo estão os principais grupos, mas nesta entrevista vamos focar nos **alunos**, que são os usuários finais da plataforma.

## Alunos

Os alunos são o coração da plataforma. São eles que usam a plataforma para acessar cursos, assistir aulas, fazer atividades e tirar dúvidas. Temos diferentes perfis de alunos, como:

- **Alunos de cursos livres:** Pessoas buscando aprender algo novo ou se capacitar profissionalmente.
- **Estudantes universitários:** Alunos de faculdades que fazem aulas remotamente.
- **Alunos de treinamentos corporativos:** Funcionários que fazem cursos e treinamentos internos na empresa.

**Por que estamos entrevistando os alunos?** Queremos entender a experiência deles: o que é fácil, o que é difícil, o que poderia melhorar. O objetivo é garantir que a plataforma seja intuitiva, eficiente e atenda às expectativas.

## Instrutores e Professores

Os instrutores são aqueles que criam e gerenciam os cursos na plataforma. Eles preparam aulas, acompanham o progresso dos alunos e dão feedback.

- **Instrutores independentes:** Criam e vendem seus próprios cursos.
- **Professores universitários:** Docentes que oferecem disciplinas online.
- **Instrutores corporativos:** Responsáveis por treinamentos dentro das empresas.

**Por que eles são importantes?** Eles sabem o que funciona ou não na hora de criar e organizar os cursos. Suas sugestões são fundamentais para melhorar a facilidade de uso e a personalização da plataforma.

## Administradores e Gestores

Esses são os responsáveis por toda a parte administrativa da plataforma, como gerenciar alunos, cursos, pagamentos e turmas.

- **Gestores de instituições de ensino:** Cuidam da parte acadêmica, professores e alunos.
- **Gestores de treinamentos corporativos:** Gerenciam os programas de treinamento nas empresas.

**Por que eles são importantes?** Precisamos saber quais são suas necessidades na gestão da plataforma, como relatórios, personalizações e integrações com outros sistemas.

## Suporte Técnico e TI

O pessoal de suporte e TI garante que a plataforma funcione corretamente, resolvem problemas e cuidam de integrações e segurança.

**Por que eles são importantes?** Eles podem ajudar a identificar pontos que precisam de melhorias tecnológicas e garantir que a plataforma seja segura e estável.

---

## Por que focar nos Alunos?

Nesta entrevista, vamos focar no **papel dos alunos**. Como eles são os principais usuários, entender suas necessidades e dificuldades é fundamental para criar uma plataforma que realmente funcione. Queremos saber sobre:

- A facilidade de uso da plataforma (navegação, como acessar os cursos);
- O que motiva os alunos a continuar os cursos e se engajar;
- Quais dificuldades eles encontram;

- O que eles preferem em termos de formato de conteúdo (ao vivo, gravado, interativo);
- Suas expectativas de suporte e acompanhamento.

O objetivo é garantir que a plataforma atenda bem os alunos e proporcione uma experiência de aprendizado tranquila e eficiente.

# TCLE

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**Projeto:** Entrevista de Profundidade para Identificação de Dores e Oportunidades de Melhoria para criação de uma nova Plataforma de EAD.

**Responsável pela Pesquisa:** Danilo Risme Dias Romualdo

**Objetivo da Pesquisa:** A presente entrevista tem como objetivo compreender a experiência de uso das plataformas de EAD, identificar possíveis dificuldades, desafios e oportunidades de melhoria para aprimorar a usabilidade e a funcionalidade de uma nova plataforma.

**Participação Voluntária:** Sua participação nesta pesquisa é inteiramente voluntária. Caso decida participar, você poderá, a qualquer momento, desistir de responder ou solicitar a exclusão de suas respostas, sem qualquer prejuízo ou explicação.

**Descrição da Atividade:** Você será convidado(a) a participar de uma entrevista de profundidade que terá duração estimada de 30min, na qual serão feitas perguntas sobre sua experiência de uso da plataforma, suas percepções sobre as funcionalidades e a navegabilidade, bem como suas sugestões de melhorias.

### **Benefícios e Riscos:**

- **Benefícios:** A sua participação pode contribuir diretamente para a melhoria da plataforma, tornando-a mais eficiente e fácil de usar para todos os usuários.
- **Riscos:** Não existem riscos significativos associados à participação nesta entrevista. Todas as suas informações serão tratadas com confidencialidade.

**Confidencialidade:** Todas as informações fornecidas durante a entrevista serão mantidas sob rigoroso sigilo. Seus dados pessoais e suas respostas serão tratados de forma anônima, e qualquer identificação direta será removida dos resultados da pesquisa, garantindo que suas respostas não possam ser vinculadas a você. Os dados serão utilizados exclusivamente para fins de análise interna e melhorias na plataforma.

**Gravação de Áudio e Vídeo (se aplicável):** Com seu consentimento, a entrevista poderá ser gravada para fins de análise posterior. Caso você não se sinta à vontade com a gravação, poderá optar por não autorizar essa prática, sem prejuízo de sua participação.

- **( ) Autorizo a gravação de áudio/vídeo da entrevista.**
- **( ) Não autorizo a gravação de áudio/vídeo da entrevista.**

**Direitos do Participante:** Você tem o direito de:

- Recusar-se a responder a qualquer pergunta que cause desconforto;
- Interromper sua participação a qualquer momento, sem necessidade de justificativa;
- Solicitar esclarecimentos sobre o estudo a qualquer momento.

**Contato para Esclarecimentos:** Caso tenha alguma dúvida sobre esta pesquisa ou seus direitos como participante, sinta-se à vontade para entrar em contato através do e-mail [danilorisme@gmail.com](mailto:danilorisme@gmail.com).

**Declaração de Consentimento:** Após ter lido e compreendido os objetivos, procedimentos, benefícios, riscos e garantias de confidencialidade envolvidos nesta pesquisa, declaro que fui devidamente informado(a) e concordo em participar da entrevista.

---

Nome do participante:

Assinatura do participante:



Data:

---

Nome do pesquisador:

Assinatura do pesquisador:

Data:

# Roteiro

## Contexto do usuário

1. Você pode nos contar um pouco sobre sua experiência com plataformas de EAD? Quais você já utilizou?
2. Qual é o principal objetivo que você busca ao utilizar uma plataforma de EAD? (Ex.: flexibilidade de horários, aprendizado contínuo, certificação)

## Experiência com EAD

1. O que você mais gosta nas plataformas de EAD que já utilizou? O que você considera como os pontos fortes delas?
2. Existem funcionalidades ou características que você sempre procura em uma plataforma de EAD? Se sim, quais são?
3. O que geralmente te frustra ao usar essas plataformas? Pode citar exemplos de situações em que isso aconteceu?

## Desafios

1. Quando você está acessando conteúdos online, quais são os principais desafios que enfrenta? (Ex.: dificuldade em encontrar conteúdos, problemas com a navegação, dificuldade em acompanhar seu progresso)
2. Como costuma ser a experiência de começar um novo curso ou aula em uma plataforma de EAD? Há algo que poderia ser facilitado nesse processo?
3. Como você avalia o suporte técnico e a disponibilidade de ajuda nas plataformas de EAD? Você já precisou de ajuda? Como foi essa experiência?

## Funcionalidades e personalização

1. Se você pudesse criar sua própria plataforma de EAD, quais funcionalidades ela teria?
2. Que tipo de personalização você gostaria de ter na plataforma, tanto no layout quanto no conteúdo oferecido?
3. A plataforma ideal para você deveria ter recursos como fóruns de discussão, feedback de instrutores ou integração com redes sociais? Por quê?

## **Experiência de aprendizado**

1. O que torna o aprendizado online mais envolvente para você? (Ex.: vídeos interativos, quizzes, gamificação, acompanhamento de progresso)
2. Como você se sente em relação à flexibilidade de estudar no seu próprio ritmo? A plataforma deve se adaptar ao seu estilo de aprendizagem?
3. Você prefere acompanhar cursos ao vivo ou gravados? O que motiva sua escolha?

## **Oportunidades de melhoria**

1. Pensando em sua experiência com outras plataformas de EAD, o que você acha que poderia ser feito de maneira diferente para melhorar o engajamento e a experiência do usuário?
2. Que tipo de inovação você acredita que poderia tornar uma nova plataforma de EAD mais eficiente ou agradável de usar?
3. Quais seriam as barreiras que te impediriam de adotar uma nova plataforma de EAD?

## **Expectativas Futuras**

1. Como você enxerga o futuro da educação a distância? Quais características você acha que serão essenciais em uma plataforma de EAD nos próximos anos?
2. Se uma nova plataforma pudesse oferecer exatamente o que você precisa para melhorar sua experiência de aprendizado, o que seria mais importante

para você nela?

## **Conclusão**

1. Há algo que você gostaria de adicionar ou mudar em relação às plataformas de EAD que conhece? Como podemos garantir que uma nova plataforma atenda melhor às suas necessidades?
2. Você gostaria de compartilhar mais algum ponto ou sugestão sobre o que poderia ser uma excelente plataforma de EAD?

# Entrevista: Análise

## Compilação dos Principais Pontos das Entrevistas

Ao analisar as entrevistas, fica claro que os entrevistados têm uma variedade de experiências com plataformas de ensino a distância (EAD), cada um com diferentes necessidades, preferências e frustrações.

## Objetivos dos entrevistados

Os entrevistados têm objetivos variados, mas há algumas similaridades:

- **Flexibilidade e autonomia:** Todos valorizam a flexibilidade que o EAD oferece. Seja para conciliar trabalho e estudos ou para acessar os conteúdos no próprio ritmo, a autonomia para definir quando e onde estudar é um ponto crucial para todos.
- **Aprendizado rápido e eficiente:** Jorge, por exemplo, quer aprender de forma rápida e otimizar seu tempo. Ele valoriza ferramentas que aceleram o aprendizado, como a possibilidade de acelerar vídeos e pular conteúdo que considera menos relevante.
- **Organização e facilidade de navegação:** Laura enfatizou a importância de uma plataforma bem organizada. Para ela, encontrar informações essenciais como notas e datas de exames é muitas vezes um desafio, o que atrapalha sua experiência.
- **Interatividade e suporte em tempo real:** Letícia prefere aulas ao vivo, pois sente que a interação com o professor facilita o aprendizado. Ela tem dificuldade em se concentrar em vídeos gravados e não gosta de conteúdos que não permitem interação imediata.
- **Controle do aprendizado:** Pedro busca uma experiência personalizada, onde ele possa controlar como e quando aprende. Ele gosta de gamificação e valorizaria o uso de IA para apoiar o aprendizado com dicas personalizadas e materiais complementares.

## Atividades e necessidades no EAD

As atividades centrais dos entrevistados giram em torno de acessar conteúdo didático e gerenciar o progresso de estudo:

- **Acesso ao conteúdo:** O acesso a vídeos, materiais complementares e quizzes é uma atividade essencial para todos. No entanto, enquanto Jorge e Pedro preferem vídeos e quizzes, Letícia quer mais interatividade com o professor, e Laura luta com a organização do conteúdo dentro da plataforma.
- **Monitoramento de progresso e notas:** Laura mencionou que gostaria de ter uma visão clara de suas notas e progresso acadêmico, algo que ela sente falta na plataforma atual. Já Pedro gostaria de evitar a burocracia ao solicitar certificados ou acessar materiais após o término dos cursos.
- **Suporte Técnico:** Todos os entrevistados mencionaram, de uma forma ou de outra, a importância do suporte técnico. Enquanto Jorge teve experiências rápidas e eficientes, Laura e Pedro mencionaram problemas com o suporte, que geralmente é burocrático e demorado.

## O Que Importa mais e menos

Os pontos mais valorizados pelos entrevistados incluem:

- **Praticidade e flexibilidade:** A capacidade de acessar o conteúdo em qualquer lugar e a qualquer hora é o que os entrevistados mais apreciam no EAD. Essa flexibilidade permite que eles integrem o aprendizado em suas rotinas diárias, o que é particularmente importante para quem trabalha, como Laura e Pedro.
- **Facilidade de navegação:** Uma interface clara e intuitiva foi outro ponto de destaque. Laura e Letícia tiveram dificuldades em navegar pelas plataformas que usam atualmente, sentindo que a desorganização afeta negativamente o fluxo de estudo. Jorge, por outro lado, enfatizou a necessidade de uma navegação simples, que permita encontrar rapidamente o conteúdo.
- **Engajamento e interatividade:** Letícia e Pedro destacaram a importância de uma interação mais imediata durante o processo de aprendizado. Letícia prefere aulas ao vivo para garantir que suas dúvidas sejam respondidas em

tempo real, enquanto Pedro vê valor na gamificação e em interações mais dinâmicas para melhorar a retenção de conhecimento.

O que importa menos:

- **Comunidades e fóruns:** Jorge e Letícia não dão muita importância a fóruns ou discussões com desconhecidos. Eles preferem discutir os tópicos com pessoas conhecidas ou ter uma interação mais direta com os instrutores.

## O que gostam e não gostam

O que gostam:

- **Jorge** gosta de poder acelerar os vídeos e avançar no conteúdo em seu ritmo.
- **Laura** aprecia a conveniência de poder acessar todo o material em um só lugar, sem precisar lidar com a burocracia de secretarias ou outros departamentos.
- **Letícia** valoriza a liberdade de acessar o conteúdo de qualquer lugar e prefere aulas ao vivo para facilitar a interação.
- **Pedro** aprecia as plataformas que oferecem uma experiência gamificada, como a Alura, com selos e atividades para tornar o aprendizado mais envolvente.

O que não gostam:

- **Jorge** se irrita com a baixa qualidade de vídeos e problemas de carregamento. Para ele, isso interrompe o aprendizado.
- **Laura** se frustra com a desorganização da plataforma que utiliza, especialmente a dificuldade em encontrar suas notas e datas de exames.
- **Letícia** não gosta de fóruns ou de interações com desconhecidos, preferindo discussões mais privadas ou focadas.
- **Pedro** se incomoda com a burocracia nas plataformas, especialmente quando precisa de suporte ou de solicitar certificados.

## Ênfases e contradições

Um ponto de ênfase claro é a importância da **autonomia e flexibilidade** para todos os entrevistados, embora eles apliquem isso de maneiras diferentes. Por exemplo:

- Jorge quer mais controle sobre o ritmo do conteúdo, preferindo vídeos que possa acelerar.
- Letícia quer flexibilidade, mas valoriza mais a interação ao vivo com o professor do que conteúdos gravados.
- Laura valoriza a flexibilidade para organizar seus horários, mas sente falta de uma organização clara dentro da plataforma.
- Pedro aprecia a autonomia que as plataformas oferecem, mas gostaria de mais suporte personalizado e menos burocracia.

As contradições surgem principalmente em relação às preferências por vídeos ao vivo ou gravados. Enquanto **Letícia** prefere aulas ao vivo para uma interação mais imediata, **Jorge** e **Pedro** gostam da praticidade de vídeos gravados, desde que tenham controle sobre a experiência.

## Semelhanças e diferenças

### Semelhanças:

- Todos os entrevistados querem flexibilidade no EAD. Seja para assistir aulas em horários alternativos ou para organizar o conteúdo de acordo com suas necessidades, essa é uma demanda central.
- A importância de **suporte técnico eficiente** é mencionada por todos, embora nem todos tenham tido boas experiências.

### Diferenças:

- **Letícia** e **Pedro** valorizam a interatividade em diferentes níveis. Letícia prefere interações ao vivo, enquanto Pedro gosta de elementos de gamificação e IA para interagir de forma mais dinâmica.
- **Laura** está mais preocupada com a organização e o monitoramento de seu progresso, algo que não parece ser uma grande preocupação para Jorge, que está mais focado na eficiência do aprendizado.



# 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:** Leticia 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:** 40 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.



# 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..."