

Sprint: Pesquisa com Usuários

Fernanda de Oliveira Ramos

Julho de 2025

Sumário

1. Domínio de Aplicação e Sistemas Existentes

- 1.1 Descrição do domínio de aplicação
- 1.2 Sistemas computacionais existentes
- 1.3 Oportunidades de melhoria, lacunas observadas e ideias que podem ser aproveitadas
- 1.4 Referências

2. Planejamento da Pesquisa

- 2.1 Definição do público-alvo
- 2.2 Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)
- 2.3 Elaboração do roteiro de entrevista
- 2.4 Condução e análise da entrevista-piloto
- 2.5 Revisão do roteiro de entrevista

3. Execução das Entrevistas

- 3.1 Análise dos resultados das entrevistas
- 3.2 Reflexão sobre a condução das entrevistas

4. Comunicação dos Resultados

- 4.1 Elaboração de personas
- 4.2 Reflexão sobre as perguntas
- 4.3 Elaboração de cenários de problema

1. Domínio de Aplicação e Sistemas Existentes

1.1 Descrição do domínio de aplicação

O domínio deste trabalho é a **educação a distância (EaD)** no ensino superior, com ênfase na experiência de estudantes e ex estudantes. Nos últimos anos, segundo o Censo de 2023, O EaD não é mais considerado complementar, mas sim dominante no ensino superior brasileiro.

A educação EaD consolidou-se como alternativa viável para ampliar o acesso ao ensino, especialmente entre públicos que enfrentam barreiras geográficas, financeiras ou de tempo.

1.2 Sistemas computacionais existentes

Os principais sistemas utilizados por estudantes EaD incluem:

Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA): como Moodle, Canvas, Blackboard, Google Classroom e sistemas proprietários de universidades. São plataformas que concentram o conteúdo das disciplinas, fóruns de discussão, atividades e avaliações.

Plataformas complementares: como Trello (organização), Drive (organização e anotações), Notion (anotações), Zoom ou Google Meet (videoconferências) e até redes sociais (WhatsApp, Discord) como canais informais de apoio entre colegas.

1.3 Oportunidades de melhoria, lacunas observadas e ideias que podem ser aproveitadas

A partir da análise do documento **Diagnóstico e desafios para a expansão da EaD no Brasil** (CGEE, 2022), foi possível identificar diversas fragilidades e oportunidades que podem servir de insumo para o desenvolvimento de soluções centradas nas necessidades reais dos estudantes de cursos superiores a distância.

Entre as principais oportunidades de melhoria, destaca-se a necessidade de maior integração entre sistemas e canais digitais utilizados no ensino remoto. A **fragmentação de ambientes** (AVA, portais acadêmicos, ferramentas de comunicação e avaliação) **gera sobrecarga cognitiva para o aluno**, dificultando a organização da rotina de estudos e o acompanhamento das exigências de cada disciplina (CGEE, 2022). Soluções que promovam visão unificada do progresso acadêmico e integração entre funcionalidades têm alto potencial de impacto positivo.

Outra demanda relevante é a criação de estratégias de **acolhimento digital e apoio à permanência**. Muitos estudantes EaD relatam **dificuldades relacionadas ao isolamento, falta de orientação e baixa interação com tutores ou colegas**. O desenvolvimento de funcionalidades que promovam **interação significativa, tutoria ativa e suporte emocional pode contribuir para reduzir a evasão**, um dos maiores desafios da modalidade (CGEE, 2022).

Há também oportunidade no fortalecimento da formação docente continuada para o contexto digital. **Muitos professores ainda não possuem preparo técnico-pedagógico específico para atuação em ambientes virtuais**, o que afeta a qualidade da mediação e do conteúdo. Sistemas que promovam capacitação, troca de boas práticas e acompanhamento pedagógico contínuo podem qualificar significativamente a experiência educacional.

Em relação às lacunas observadas, destaca-se a **desigualdade regional e socioeconômica** no acesso à EaD. Regiões como Norte e Nordeste apresentam menor capilaridade de polos e infraestrutura mais precária, o que reforça a importância de soluções que funcionem bem em ambientes com restrições tecnológicas, como conexão instável e uso por dispositivos móveis. Além disso, **há carência de recursos que garantam a acessibilidade digital para pessoas com deficiência**.

A alta evasão e a baixa taxa de conclusão também revelam uma lacuna importante: muitos sistemas não apoiam suficientemente a autogestão do estudante, falhando em aspectos como lembretes, feedback contínuo e visão clara das pendências acadêmicas. A ausência de recursos analíticos e rastreabilidade de desempenho pedagógico dificulta intervenções eficazes por parte de tutores e instituições.

Por outro lado, algumas ideias bem-sucedidas podem ser aproveitadas para inspirar melhorias. O modelo de polos integrados da Universidade Aberta do Brasil (UAB), por exemplo, mostra que a colaboração entre instituições públicas pode viabilizar educação de qualidade em contextos remotos. Além disso, experiências internacionais como a da Open University (Reino Unido) e da Universidade Aberta de Portugal trazem boas práticas em conteúdo autoexplicativo, tutoria proativa e plataformas personalizáveis.

Em resumo, há espaço para desenvolvimento de soluções que não apenas melhorem a usabilidade dos sistemas atuais, mas que respondam às demandas reais de permanência, apoio à autonomia, inclusão e acompanhamento pedagógico.

1.4 Referências

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP.

Censo da Educação Superior 2022: notas estatísticas. Brasília: INEP, 2023.

Disponível em:

<https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educacao-superior/resultados>

CGEE – Centro de Gestão e Estudos Estratégicos. Diagnóstico e desafios para a expansão da educação a distância no Brasil. Brasília: Ministério da Educação, 2022.

(REUNI Digital – Vol. 3). Disponível

em: https://www.gov.br/mec/pt-br/reunidigital/pdf/REUNIDIGITALVol3_Diagnosticos_e_desafios_expansao_EaD_Brasil.pdf

2. Planejamento da Pesquisa

2.1 Definição do público-alvo

O público-alvo desta pesquisa são estudantes e ex-estudantes de cursos superiores na modalidade a distância (EaD), buscando aprofundar a compreensão sobre suas experiências reais com os sistemas computacionais que mediam a aprendizagem.

2.2 Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Projeto: Pesquisa sobre Experiências de Alunos em Educação a Distância (EAD)

Natureza da pesquisa

Eu, Fernanda de Oliveira Ramos, pesquisadora responsável pelo projeto de Pesquisa sobre Experiências de Alunos em Educação a Distância (EaD), sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Simone Diniz Junqueira Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, convido você a participar como voluntário(a) neste estudo.

Objetivo

Esta pesquisa visa entender as experiências de alunos de ensino a distância (EaD) em plataformas educacionais, com o objetivo de identificar desafios, necessidades e oportunidades de melhoria. Sua participação envolverá uma entrevista semiestruturada (online), com duração aproximada de 15 a 30 minutos.

Voluntariedade

Sua participação é inteiramente voluntária e você pode interrompê-la a qualquer momento, sem qualquer prejuízo.

Benefícios

Contribuir para o desenvolvimento de soluções que melhorem a experiência de alunos de EaD.

Acesso aos resultados da pesquisa, se desejar (ao final do projeto).

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.

Garantias de anonimato, privacidade e sigilo de 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 a entrevista 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 de 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 disto, 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.

Porto Alegre, de de 2025

Assinatura do Participante:

Assinatura do Pesquisador:

2.3 Elaboração do roteiro de entrevista

O roteiro de entrevista foi elaborado com base nas diretrizes do livro “O Teste da Mãe”, de Rob Fitzpatrick (2013), que propõe uma abordagem centrada em comportamentos reais, experiências concretas e situações passadas, em vez de suposições ou opiniões genéricas. O objetivo dessa estratégia é evitar vieses de confirmação e respostas que buscam agradar o entrevistador, criando um espaço mais honesto e produtivo para a escuta do participante.

As perguntas foram organizadas em blocos temáticos que exploram o contexto de vida dos estudantes, suas rotinas de estudo, o uso das plataformas digitais no ensino a distância e as dificuldades encontradas ao longo da experiência acadêmica. A estrutura do roteiro prioriza perguntas abertas, situacionais e investigativas.

Roteiro para estudantes atuais

Apresentação

Oi, [nome do participante], obrigada por participar! Estou pesquisando sobre a experiência de alunos em plataformas de EaD para entender como as coisas funcionam na prática.

Explicação sobre a pesquisa

Explicar rapidamente sobre como será a pesquisa (duração e dinâmica básica de atividades). Após esta explicação, pedir que o usuário assine o TECLE para gravar a entrevista em áudio e vídeo.

Quebra-gelo

Valorizo a sua opinião honesta acima de qualquer outra coisa. Suas perspectivas não vão ser avaliadas sob nenhuma lente crítica, nem abertas a nenhum canal público. Se você não souber ou não quiser responder a qualquer pergunta, por favor me avise. Não existe certo ou errado, apenas a sua opinião conta.

Dados demográficos

Vou te fazer algumas perguntas para entender um pouquinho mais sobre você.

- Pode me dizer qual a sua idade e onde você mora?
- Pode me contar um pouco sobre como é o teu dia-a-dia?
- Quais são suas principais ocupações durante a semana?

Sobre o ensino EaD

- Pode me contar um pouco sobre seu curso e há quanto tempo você estuda à distância?
- Por que você escolheu fazer esse curso?
- Quando você se matriculou, lembra de alguma situação que te fez decidir pelo EaD? (ex.: horário de trabalho, distância?)
- Você tinha alguma expectativa de como seria estudar a distância? (Isso se confirmou?)
- Quais pontos você considera mais negativos no EaD? E por quê?
- Dada a sua experiência no EaD, pode me contar alguma situação que você considera positiva?

Sobre o uso das plataformas

- Sabe me dizer qual plataforma seu curso utiliza? (Moodle, Blackboard...)

Se não souber, tudo bem.

- Qual foi a última vez que você usou a plataforma do seu curso?
- Pode descrever como é um dia típico de estudos? Pode me contar como foi seu último dia de estudos?
- Na última vez que você usou a plataforma, quais ações você realizou? (ex.: assistiu aula, enviou tarefa, leu material)
- Qual principal dispositivo que você costuma utilizar para estudar? E por quê?
- Teve alguma situação recente em que você sentiu dificuldade para fazer algo na plataforma? Se sim, como foi?
- Quando tem uma dúvida em relação a plataforma ou ao conteúdo, o que costuma fazer?

Sobre desafios e necessidades

- Além da plataforma oficial do seu curso, você usa algum outro aplicativo ou ferramenta para estudar? (Se sim, quais e por quê?)

- O que você gostaria que a plataforma fizesse e hoje ela não faz?
- Como isso ajudaria você na prática, no seu dia a dia de estudos?

Encerramento

- Tem mais algo que você acha importante eu saber sobre sua experiência com EaD?

Roteiro para ex-estudantes

Apresentação

Oi, [nome do participante], obrigada por topar conversar!

Estou pesquisando sobre a experiência de alunos em plataformas de EaD para entender como as coisas funcionam na prática, e a sua vivência, mesmo que tenha sido em outro momento, é muito importante.

Explicação sobre a pesquisa

Explicar rapidamente como será a pesquisa (duração e dinâmica básica da entrevista).

Após essa explicação, pedir que o participante assine o TCLE para gravar a entrevista em áudio e vídeo.

Quebra-gelo

Valorizo a sua opinião honesta acima de tudo. Suas respostas não serão avaliadas nem divulgadas. Se você não quiser ou não souber responder alguma pergunta, é só me avisar. Não existe certo ou errado, só importa o que você viveu.

Dados demográficos

Vou te fazer algumas perguntas para entender um pouquinho mais sobre você.

- Pode me dizer qual a sua idade e onde você mora?
- Pode me contar um pouco sobre como é o seu dia a dia atualmente?
- Quais são suas principais ocupações hoje?

Sobre o ensino EaD

- Que curso você fazia? Por quanto tempo cursou?
- Em que ano você iniciou o curso? Você concluiu, trancou ou desistiu?
- Quando decidiu estudar a distância, havia alguma situação específica que influenciou essa escolha? (ex: distância, horários de trabalho)
- Quando começou o curso, você tinha alguma expectativa de como seria estudar a distância? Isso se confirmou?

Dificuldades e situações marcantes

- Durante o tempo em que estudou, o que você achou mais difícil ou frustrante na experiência? Me conte como foi.
- Teve algum momento específico em que pensou em parar ou teve vontade de desistir? Pode me contar o que estava acontecendo?
- Teve alguma situação positiva ou marcante que viveu no curso?

Sobre o uso das plataformas

- Você lembra qual plataforma era usada no seu curso? (Moodle, Blackboard etc.)
- Se não lembrar, tudo bem.

- Consegue lembrar da última vez em que usou a plataforma? O que estava fazendo lá?
- Que tipo de atividades você costumava realizar nela? (ex: assistir aula, enviar tarefas, participar de fóruns)
- Qual dispositivo você usava mais para estudar? E por quê?
- Teve alguma dificuldade para usar a plataforma? Lembra de alguma situação específica?

Sobre estratégias, ferramentas e decisões

- Você usava outras ferramentas ou aplicativos além da plataforma do curso para estudar ou se organizar? Se sim, quais e por quê?
- Quando surgia uma dúvida, o que você costumava fazer? Procurava ajuda com alguém? Como?

Caso tenha desistido do curso

- Se você não concluiu o curso: o que mais contribuiu para essa decisão?
- Você considera voltar a estudar em algum curso EAD no futuro? Por quê?
- O que precisaria ser diferente para isso funcionar melhor pra você?
- Se pudesse mudar uma coisa na plataforma que usou, o que seria?

Encerramento

- Tem mais alguma coisa que você acha importante eu saber sobre sua experiência com o EaD?

2.4 Condução e análise da entrevista-piloto

A entrevista foi conduzida de acordo com o proposto: online e com um usuário com vivência com o EaD, tendo uma duração de 23 minutos e 45 segundos, através da plataforma Zoom. Durante a condução, algumas perguntas que estavam no roteiro precisaram ser adaptadas, pois a participante já trazia em suas respostas o contexto das próximas perguntas.

De maneira geral, as perguntas demográficas funcionaram bem e forneceram contexto importante sobre a participante, nas questões sobre motivação para escolher EaD geraram respostas ricas e as questões sobre organização da rotina revelaram desafios importantes.

Sobre melhorias percebidas, algumas perguntas foram redundantes ou não exploraram muito a fundo alguns aspectos importantes. Não houve aprofundamento suficiente sobre estratégias de estudo desenvolvidas.

A entrevista-piloto foi de suma importância para que as perguntas e a condução das próximas entrevistas fossem mais apropriados.

2.5 Revisão do roteiro de entrevista

1. Dados demográficos

ANTES (Roteiro Piloto)

"Pode me dizer qual a sua idade e onde você mora?"

"Pode me contar um pouco sobre como é o teu dia-a-dia?"

"Quais são suas principais ocupações durante a semana?"

DEPOIS

"Eu queria que tu me contasse um pouquinho mais sobre ti, queria que tu me dissesse onde tu mora, qual tua idade."

[REFORMULADA] "E como é que tu segmenta a tua semana? Como é que tu organiza a tua semana assim em relação aos seus afazeres, o que que tu faz durante essa semana?"

2. Expectativas vs. Realidade

ANTES (Roteiro piloto)

"Você tinha alguma expectativa de como seria estudar a distância? (Isso se confirmou?)"

DEPOIS

[REFORMULADA] "E em relação assim à forma como enfim o conteúdo é distribuído, até essas aulas que tu tem síncronas mesmo, tu tinha alguma expectativa de como que ia ser fazer esse curso especificamente a distância? E se isso se confirmou, quais expectativas que tu tinha?"

3. Aplicabilidade do conhecimento

ANTES (Roteiro piloto)

[NÃO HAVIA PERGUNTA ESPECÍFICA SOBRE APLICABILIDADE]

DEPOIS

[NOVA] "Hoje quando tu olha para esse conteúdo que tu tá estudando, tu acha que tu consegue aplicar ele no teu dia a dia? Se sim, tem como tu me citar algum exemplo tipo de como que tá conseguindo de fato absorver esse aprendizado assim, como tá conseguindo aplicar ele?"

[FOLLOW-UP NOVA] "Então ele não prejudica em nenhuma forma? Tipo, o aprendizado que tu tá tendo com conteúdo assim não é porque é a distância, por exemplo, tu não consegue absorver o que tá sendo passado ali, consegue aplicar isso no teu dia a dia? Ou tu acha que tem algum ponto ainda assim, alguma dor relacionada a isso que tu percebe?"

4. Interação Professor-Aluno

ANTES (Roteiro piloto)

"Quando tem uma dúvida em relação a plataforma ou ao conteúdo, o que costuma fazer?"

DEPOIS

[NOVA E APROFUNDADA] "Tu comentou sobre essa interação professor-aluno, né. Algumas plataformas, por exemplo, têm fórum, enfim. Essa plataforma que eles disponibilizam tem algum tipo de fórum onde dá para ter esse contato assim com professor? Ou então já aconteceu alguma situação que tu tentou entrar em contato com um professor para tirar alguma dúvida e não tinha tipo por onde? Como que foi? Tem como tu entrar um pouquinho mais nesse ponto?"

5. Perguntas completamente novas

CrITÉRIOS de escolha da instituiÇÃO:

"Tu comentou muito a questÃO do tempo, né, do por que tu escolheu EAD. Mas acho que uma pergunta que vale aí É: como que tu decidiu o que... qual tu ia cursar? Por exemplo, em qual universidade? Se foi por conta de plataforma, foi conteúdo, foi valor?"

PrestÍgio vs. Aprendizado:

"Mas tu acha que isso impacta de alguma forma no teu currÍculo? Assim, que nem tu falou, 'ah, vou escolher essa aqui que ela É renomada para tirar o estigma do direito'."

3. ExecuÇÃO das Entrevistas

Foram executadas 4 entrevistas, além da entrevista-piloto, online através da plataforma Zoom, com duraÇÃO entre 35 a 45 minutos. Todas as entrevistas foram devidamente autorizadas e gravadas após a assinatura do TCLE (vide anexo separado).

3.1 Análise dos resultados das entrevistas

Principais objetivos e motivações

Objetivos

- Obter formaÇÃO superior ou complementar (graduaÇÃO e pós-graduaÇÃO) sem precisar se deslocar, conciliando estudo com trabalho e vida pessoal.
- Conseguir flexibilidade de horários para estudar no próprio ritmo.
- Aplicar conhecimentos no trabalho atual, especialmente conteúdos que tenham aplicabilidade prática imediata (ex.: metodologias ágeis, gestão de produtos).

Atividades

- OrganizaÇÃO do estudo geralmente feita à noite, após o trabalho e cuidados familiares.
- Consulta a conteúdos gravados e realizaÇÃO de atividades assíncronas.
- ParticipaÇÃO em aulas ao vivo quando disponíveis, mesmo que poucas.
- Busca de materiais complementares externos (ex.: YouTube, artigos, outros cursos) quando percebem lacunas no conteúdo do curso.
- RealizaÇÃO de trabalhos e provas por meio das plataformas.

Necessidades

- Plataformas integradas e intuitivas, que não exijam tempo excessivo para encontrar conteúdos.
- Tutoria ou suporte com respostas rápidas (idealmente em até 24h), principalmente para dúvidas de atividades com prazo.
- Maior interatividade nas disciplinas, seja por fóruns ativos, aulas síncronas ou outras estratégias de mediaÇÃO.

- Aplicabilidade prática dos conteúdos para além da teoria.
-
- Estrutura clara no percurso de aprendizagem, evitando conteúdos desorganizados ou sem conexão lógica.

O que importa mais ou menos para os entrevistados

O que importa mais:

- Flexibilidade de horários para assistir às aulas no momento mais adequado da rotina.
- Qualidade do conteúdo e aplicabilidade no dia a dia profissional.
- Suporte rápido e tutoria disponível para esclarecimento de dúvidas.
- Interface amigável, clara e com boa organização dos materiais.
- Presença de aulas ao vivo ou fóruns ativos para troca com tutores e colegas.

O que importa menos:

- Recursos visuais avançados ou alta estética da plataforma, desde que a usabilidade seja boa.
- Prestígio da Instituição (com exceções pontuais).

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

O que gostam mais:

- Flexibilidade para estudar no horário que desejam.
- Possibilidade de rever conteúdos gravados quantas vezes quiserem.
- Alguns entrevistados elogiaram professores com experiência prática que trazem exemplos reais.

O que gostam menos:

- Falta de organização lógica entre os conteúdos, dificultando o aprendizado progressivo.
- Baixa interatividade, tornando o estudo muito autodirigido e solitário.
- Demora no suporte e tutoria, gerando sensação de abandono acadêmico.
- Conteúdos muito teóricos e superficiais, sem exemplos práticos aplicáveis ao trabalho.
- Plataformas fragmentadas ou com baixa usabilidade, exigindo tempo apenas para localizar materiais.

Ênfases e contradições

Ênfases:

- Todos reforçaram a flexibilidade como maior vantagem do EaD.
- Necessidade de suporte rápido para dúvidas acadêmicas ou problemas técnicos.
- Desejo de maior interatividade para potencializar o aprendizado real.

Contradições:

- Embora valorizem a flexibilidade e autonomia, alguns percebem que isso exige mais esforço para se organizar sozinho, gerando sobrecarga.
- Buscam EaD para facilitar o aprendizado, mas relatam que muitas vezes precisam buscar materiais extras fora do curso para entender o conteúdo.

- Consideram os cursos válidos para certificação, mas nem sempre sentem aprendizado profundo ou aplicável.

Semelhanças e diferenças entre as respostas dos entrevistados

Semelhanças:

- Todos trabalham enquanto estudam, sendo a flexibilidade o fator decisivo para escolha do EaD.
- Relataram que aprendem mais com professores que trazem exemplos práticos.
- A maioria sente falta de maior suporte e mediação ativa nos cursos.
- Usam plataformas fora do AVA para complementar os estudos, como Udemy,, artigos externos e outros cursos online.

Diferenças:

- Alguns entrevistados preferem cursos totalmente assíncronos pela flexibilidade total, enquanto outros valorizam momentos síncronos para interação.
- Diferenças na percepção de usabilidade das plataformas: alguns consideraram muito boas e intuitivas, outros relataram dificuldade para localizar conteúdos.
- Aplicabilidade do conteúdo variou conforme a área: profissionais de tecnologia relataram maior facilidade de aplicação imediata; outros, menos aplicabilidade prática.

3.2 Reflexão sobre a condução das entrevistas

As entrevistas foram conduzidas com abordagem aberta, permitindo relatos espontâneos e ricos em detalhes pessoais, além disso, as perguntas sobre contexto de rotina geraram insights valiosos sobre as necessidades reais do público e para a criação da persona..

Em algumas perguntas, a condução acabou não sendo muito aprofundada, em exemplos quando os entrevistados mencionavam situações superficiais, perdendo a oportunidade de explorar impactos emocionais e práticos dessas dificuldades.

As entrevistas também focaram apenas no papel do aluno, sem triangulação com professores, que poderiam oferecer outra perspectiva do problema.

4. Comunicação dos Resultados

4.1 Elaboração de personas



“

Profissional experiente em posição de liderança que busca desenvolvimento contínuo para melhor liderar sua equipe. Com agenda imprevisível entre trabalho, viagens e família, precisa de máxima flexibilidade para estudar. Tem recursos financeiros para investir em educação de qualidade e foco na aplicação imediata do aprendizado. Frustrado com experiências passadas de cursos caros que não entregaram valor, agora prioriza praticidade e resultados concretos sobre prestígio da instituição.

”

Idade	35
Gênero	Masculino
Estado Civil	Casado
Filhos	Um
Cargo	Cargo de liderança/gerência

Rodrigo

Contexto pessoa e profissional

- Trabalho híbrido/presencial com responsabilidades de liderança
- Filhos pequenos, rotina compartilhada com cônjuge
- Alta demanda, viagens ocasionais, horários variáveis

"Eu lidero 26 pessoas [...] Tem dias que eu trabalho até oito, nove, dez horas da noite. Eu viajo bastante." (P3)

"eu me divido aqui com a com a minha esposa né [...] a gente se divide à noite assim" (P4)

Objetivos

- Desenvolver competências de liderança aplicáveis imediatamente com sua equipe
- Otimizar tempo de estudo para equilibrar trabalho, família e educação
- Obter ROI educacional comprovado através de aplicação prática no trabalho
- Manter flexibilidade total para estudar conforme demandas do trabalho

"tá me ajudando a conseguir moldar o meu tipo de liderança com o tipo de liderado que eu tenho" (P3)

Dores

- Falta de tempo estruturado devido à agenda imprevisível e viagens
- Dificuldade de interação imediata com professores para dúvidas complexas
- Experiências passadas frustrantes com instituições caras que não entregaram valor
- Sobrecarga cognitiva do trabalho que impacta capacidade de aprendizagem

"Se eu contar a carga cognitiva do meu trabalho, que ela é estressante, aí apertar ainda mais" (P3)

"eu paguei um valor exorbitante [...] e não saí de lá com nada" (P3)

Necessidades

- Sistema de comunicação eficiente para tirar dúvidas rapidamente
- Conteúdo prático e aplicável conectado à realidade profissional
- Flexibilidade de horários para acessar conteúdo em momentos variados
- Sincronização multi-dispositivo para estudar em desktop e revisar no mobile
- Preferência por aplicação prática e cases reais

Rodrigo - Profissional experiente em posição de liderança que busca desenvolvimento contínuo para melhor liderar sua equipe. Com agenda imprevisível entre trabalho, viagens e família, precisa de máxima flexibilidade para estudar. Tem recursos financeiros para investir em educação de qualidade e foco na aplicação imediata do aprendizado. Frustrado com experiências passadas de cursos caros que não entregaram valor, agora prioriza praticidade e resultados concretos sobre prestígio da instituição.

Idade: 35
Gênero: Masculino
Estado Civil: Casado
Filhos: Um
Cargo: Liderança/gerência

Contexto pessoal e profissional:

- Trabalho híbrido/presencial com responsabilidades de liderança
- Filho pequeno, rotina compartilhada com cônjuge
- Alta demanda, viagens ocasionais, horários variáveis

Evidências:

"Eu lidero 26 pessoas [...] Tem dias que eu trabalho até oito, nove, dez horas da noite. Eu viajo bastante." (P3)

"eu me divido aqui com a com a minha esposa né [...] a gente se divide à noite assim" (P4)

Objetivos

- Desenvolver competências de liderança aplicáveis imediatamente com sua equipe
- Otimizar tempo de estudo para equilibrar trabalho, família e educação
- Obter ROI educacional comprovado através de aplicação prática no trabalho
- Manter flexibilidade total para estudar conforme demandas do trabalho
-

Evidências:

"tá me ajudando a conseguir moldar o meu tipo de liderança com o tipo de liderado que eu tenho" (P3)

Dores

- Falta de tempo estruturado devido à agenda imprevisível e viagens
- Dificuldade de interação imediata com professores para dúvidas complexas
- Experiências passadas frustrantes com instituições caras que não entregaram valor
- Sobrecarga cognitiva do trabalho que impacta capacidade de aprendizagem

Evidências:

"Se eu contar a carga cognitiva do meu trabalho, que ela é estressante, aí apertar ainda mais" (P3) "eu paguei um valor exorbitante [...] e não saí de lá com nada" (P3)

Necessidades

Sistema de comunicação eficiente para tirar dúvidas rapidamente

Conteúdo prático e aplicável conectado à realidade profissional

Flexibilidade de horários para acessar conteúdo em momentos variados

Sincronização multi-dispositivo para estudar em desktop e revisar no mobile

Conteúdo: Preferência por aplicação prática e cases reais

Marina



Profissional veterana em EaD que vê a educação continuada como investimento essencial em sua carreira. Com mais de 10 anos de experiência em educação à distância, desenvolveu métodos próprios de estudo e tem visão crítica sobre qualidade educacional. Equilibra trabalho, família e estudos através de planejamento cuidadoso. Valoriza organização, busca materiais complementares ativamente e aplicar conhecimentos de forma incremental. Tem perspectiva única por ter trabalhado tanto como aluna quanto desenvolvedora de conteúdo EaD.



Idade	40
Gênero	Feminino
Estado Civil	Casada
Filhos	Um
Cargo	Área de serviços/educação

Contexto pessoa e profissional

- Rotina: Trabalho estruturado com horários definidos
- Experiência educacional: Múltiplas graduações/especializações
- Moradia: Compartilhada, necessidade de negociação de espaços

"Eu tenho uma filha de 10 anos, então [...] moro com ela, com meu marido" (P1)

"Eu trabalhava durante o dia, trabalhava numa escola [...] E aí à noite eu chegava em casa para poder estudar" (P1)

Objetivos

- Estudo: Planejamento cuidadoso, uso de métodos tradicionais
- Pesquisa: Busca ativa por materiais complementares
- Aplicação: Foco em desenvolvimento profissional contínuo
- Flexibilidade: Importante mas não crítica

"eu fazia muito no Word. Então, até hoje às vezes eu começo um curso assim, eu abro um Word do lado e vou marcando" (P1)

"quando você opta por um curso à distância e você começa a fazer com dedicação, você precisa ser meio que autodidata" (P1)

Dores

- Suporte limitado: Delay na resposta de tutores
- Design instrucional: Materiais mal organizados, sobrecarga cognitiva
- Falta de atualização: Conteúdos desatualizados

"você deixava dúvida lá e pode ser que quando o tutor respondesse você nem lembrava da dúvida assim" (P1)

"tem material que é muito cansativo assim, sabe? [...] tem uma carga cognitiva muito alta" (P1)

Necessidades

- Ter conteúdos práticos aplicáveis ao trabalho.
- Interagir com tutores ou fóruns ativos para discutir conceitos e dúvidas.

Marina - Profissional veterana em EaD que vê a educação continuada como investimento essencial em sua carreira. Com mais de 10 anos de experiência em educação à distância, desenvolveu métodos próprios de estudo e tem visão crítica sobre qualidade educacional. Equilibra trabalho, família e estudos através de planejamento cuidadoso. Valoriza organização, busca materiais complementares ativamente e aplicar conhecimentos de forma incremental. Tem perspectiva única por ter trabalhado tanto como aluna quanto desenvolvedora de conteúdo EaD.

Idade: 40
Gênero: Feminino
Estado Civil: Casada
Filhos: Um
Cargo: Área de serviços/educação

Contexto pessoal e profissional:

- Trabalho estruturado com horários definidos
- Múltiplas graduações/especializações

- Compartilhada, necessidade de negociação de espaço.

Evidências:

"Eu tenho uma filha de 10 anos, então [...] moro com ela, com meu marido" (P1)

"Eu trabalhava durante o dia, trabalhava numa escola [...] E aí à noite eu chegava em casa para poder estudar" (P1)

Objetivos

- Planejamento cuidadoso, uso de métodos tradicionais
- Busca ativa por materiais complementares
- Foco em desenvolvimento profissional contínuo
- : Importante mas não crítica

Evidências:

"eu fazia muito no Word. Então, até hoje às vezes eu começo um curso assim, eu abro um Word do lado e vou marcando" (P1)

"quando você opta por um curso à distância e você começa a fazer com dedicação, você precisa ser meio que autodidata" (P1)

Dores

- Suporte limitado: Delay na resposta de tutores
- Design instrucional: Materiais mal organizados, sobrecarga cognitiva
- Falta de atualização: Conteúdos desatualizados

Evidências:

"você deixava dúvida lá e pode ser que quando o tutor respondesse você nem lembrava da dúvida assim" (P1)

"tem material que é muito cansativo assim, sabe? [...] tem uma carga cognitiva muito muito alta" (P1)

Necessidades

Ter conteúdos práticos aplicáveis ao trabalho.

Interagir com tutores ou fóruns ativos para discutir conceitos e dúvidas.



“

Jovem profissional de tecnologia que vê o EaD principalmente como meio eficiente para obter credenciais necessárias à carreira. Usuário avançado de tecnologia, tem expectativas altas para usabilidade e zero tolerância para problemas técnicos. Prioriza praticidade sobre networking ou prestígio institucional. Estuda principalmente para habilitação profissional, complementando com materiais externos quando o conteúdo do curso é insuficiente. Crítico quanto à qualidade superficial de muitos cursos EaD e ao descaso percebido das instituições com os alunos.

”

Idade

28

Gênero

Masculino

Estado Civil

Solteiro

Filhos

Nenhum

Cargo

Tecnologia/Desenvolvedor

Lucas

Contexto pessoal e profissional

- Rotina: Trabalho remoto ou presencial flexível
- Experiência educacional: Primeira graduação recente
- Prioridades: Eficiência e praticidade

"Hoje eu trabalho remoto para uma empresa de São Paulo né" (P5) "terminei o meu ensino [...] superior no final do ano passado EAD, já concluí então quase em dezembro do ano passado 2024" (P2)

Objetivos

- Obter credencial necessária para progressão profissional
- Maximizar eficiência do tempo investido em estudos
- Evitar problemas técnicos que interrompam o fluxo de trabalho
- Integrar estudos com ferramentas e workflow já estabelecidos

"O curso [...] me possibilitou trabalhar no cargo que eu trabalho atualmente" (P2) "era mais uma questão mesmo de me adaptar, de me encaixar nos meus horários de trabalho" (P2)

Dores

- Problemas técnicos recorrentes que impedem conclusão de tarefas
- Suporte institucional inadequado com tempos de resposta longos
- Conteúdo superficial que não agrega valor real ao conhecimento
- Sensação de descaso por parte da instituição educacional

"Bug específico: upload de trabalho [...] para mim isso é gravíssimo né, porque tem toda questão ali de avaliação, prazo" (P5) "falta uma preocupação com o aluno EAD [...] parece que eles estão [...] vendendo tipo qualquer coisa" (P2)

Necessidades

- Interface altamente intuitiva que funcione sem explicações
- Confirmação clara de submissões e atividades realizadas
- Sistema de suporte técnico eficiente com resolução rápida
- Integração com ferramentas externas (Notion, Google Drive, etc.)
- Acesso offline para estudar sem dependência de conexão

Lucas - Jovem profissional de tecnologia que vê o EaD principalmente como meio eficiente para obter credenciais necessárias à carreira. Usuário avançado de tecnologia, tem expectativas altas para usabilidade e zero tolerância para problemas técnicos. Prioriza praticidade sobre networking ou prestígio institucional. Estuda principalmente para habilitação profissional, complementando com materiais externos quando o conteúdo do curso é insuficiente. Crítico quanto à qualidade superficial de muitos cursos EaD e ao descaso percebido das instituições com os alunos.

Idade: 28
Gênero: Masculino
Estado Civil: Solteiro
Filhos: Nenhum
Cargo: Tecnologia/Desenvolvedor

Contexto pessoal e profissional:

- Rotina: Trabalho remoto ou presencial flexível
- Experiência educacional: Primeira graduação recente
- Prioridades: Eficiência e praticidade

Evidências:

"Hoje eu trabalho remoto para uma empresa de São Paulo né" (P5) "terminei o meu ensino [...] superior no final do ano passado EAD, já concluí então quase em dezembro do ano passado 2024" (P2)

Objetivos

- Obter credencial necessária para progressão profissional
- Maximizar eficiência do tempo investido em estudos
- Evitar problemas técnicos que interrompam o fluxo de trabalho
- Integrar estudos com ferramentas e workflow já estabelecidos

Evidências:

"O curso [...] me possibilitou trabalhar no cargo que eu trabalho atualmente" (P2) "era mais uma questão mesmo de me adaptar, de me encaixar nos meus horários de trabalho" (P2)

Dores

- Problemas técnicos recorrentes que impedem conclusão de tarefas
- Suporte institucional inadequado com tempos de resposta longos
- Conteúdo superficial que não agrega valor real ao conhecimento
- Sensação de descaso por parte da instituição educacional

Evidências:

"Bug específico: upload de trabalho [...] para mim isso é gravíssimo né, porque tem toda questão ali de avaliação, prazo" (P5) "falta uma preocupação com o aluno EAD [...] parece que eles estão [...] vendendo tipo qualquer coisa" (P2)

Necessidades

Interface altamente intuitiva que funcione sem explicações
Confirmação clara de submissões e atividades realizadas
Sistema de suporte técnico eficiente com resolução rápida
Integração com ferramentas externas (Notion, Google Drive, etc.)
Acesso offline para estudar sem dependência de conexão

4.2 Reflexão sobre as perguntas

Algumas perguntas poderiam ter sido feitas para aumentar a qualidade das personas, como por exemplo, perguntas mais específicas sobre aspectos tecnológicos, sobre suas rotinas e motivações para estudar. Alguns exemplos de perguntas que poderiam ser adicionadas ao roteiro:

- "Quais são seus maiores problemas técnicos recorrentes?"
- "Como sua família/pessoas próximas são impactadas pelos seus estudos?"
- "Em que ambiente físico você estuda e quais são as limitações?"
- "Como você define sucesso em um curso EaD?"

4.3 Elaboração de cenários de problema

Rodrigo

Cenário 1: A dúvida que virou trabalho malfeito

Narrativa:

É quinta-feira, 21h30. Rodrigo está em casa após um dia intenso de reuniões e precisa finalizar o trabalho da pós-graduação sobre gestão de conflitos que deve ser entregue até sexta à meia-noite. Ele tem uma dúvida específica sobre como aplicar uma técnica de mediação no contexto de equipes remotas - exatamente o que precisa para liderar melhor sua equipe de 26 pessoas espalhadas geograficamente.

Rodrigo acessa o fórum da plataforma e escreve sua pergunta detalhadamente, explicando o contexto da sua empresa e pedindo orientação específica do professor. Enquanto aguarda uma resposta, tenta pesquisar em outras fontes, mas não encontra material que aborde sua situação específica.

Passa uma hora navegando sem sucesso. São 22h30 e ele precisa tomar uma decisão: ou espera uma resposta que pode não vir a tempo, ou entrega o trabalho baseado em suposições. Frustrado, Rodrigo escreve o trabalho "no feeling", aplicando o que acredita estar correto, mas fica com a sensação de que perdeu uma oportunidade valiosa de aprendizado real que poderia aplicar imediatamente com sua equipe.

Na sexta-feira de manhã, chegam duas notificações: o professor respondeu sua dúvida às 23h45 (depois do prazo de entrega) com um "veja bibliografia complementar" genérico, e uma confirmação de que seu trabalho foi recebido.

Evidências das entrevistas:

"Eu lidero 26 pessoas [...] Tem dias que eu trabalho até oito, nove, dez horas da noite" (P3)

"tá me ajudando a conseguir moldar o meu tipo de liderança com o tipo de liderado que eu tenho" (P3)

"Se eu contar a carga cognitiva do meu trabalho, que ela é estressante, aí apertar ainda mais" (P3)

Elementos do cenário:

Contexto: Casa, noite, prazo apertado, após dia intenso de trabalho

Ator: Rodrigo, executivo com agenda complexa e responsabilidades de liderança

Evento: Dúvida específica durante elaboração de trabalho acadêmico com aplicação prática

Objetivo: Esclarecer dúvida para aplicar conhecimento corretamente na liderança da equipe

Plano: Usar fórum da plataforma para obter orientação especializada do professor

Execução: Postagem no fórum, pesquisa paralela, decisão de continuar sem resposta

Avaliação: Frustração por perder oportunidade de aprendizado aplicável ao trabalho

Cenário 2: A reunião que atropelou a aula

Narrativa:

É terça-feira, 19h. Rodrigo está no escritório finalizando uma reunião de crise que se estendeu por 3 horas - um cliente importante está enfrentando problemas críticos. Sua aula síncrona de liderança começou às 19h e ele perdeu os primeiros 45 minutos.

Enquanto tenta resolver os últimos detalhes da crise, Rodrigo acessa a aula pelo celular com fone de ouvido, tentando acompanhar o conteúdo sobre "Gestão de Equipes em

Momentos de Alta Pressão" - ironicamente, exatamente o que está vivenciando naquele momento.

A cada 5 minutos, colegas interrompem com perguntas sobre a crise. Rodrigo precisa desmutar para responder questões urgentes, perdendo trechos importantes da explicação. Aos 40 minutos de aula, o cliente liga diretamente para ele. Rodrigo precisa escolher: atender uma chamada que pode definir um contrato importante ou continuar na aula que poderia ensinar técnicas para gerenciar exatamente essa situação.

Ele atende o cliente. Quando retorna à aula, restam apenas 10 minutos e o professor está respondendo perguntas dos alunos - perguntas que Rodrigo gostaria de fazer sobre aplicação prática nas suas equipes, mas não pode porque não acompanhou o desenvolvimento do conteúdo.

Rodrigo sai da aula sentindo que desperdiçou tempo e dinheiro, sem conseguir aplicar o que deveria ter aprendido na situação real que estava vivendo.

Evidências das entrevistas:

"Tem dias que eu trabalho até oito, nove, dez horas da noite. Eu viajo bastante" (P3)

"eu me divido aqui com a com a minha esposa né [...] a gente se divide à noite assim" (P4)

Elementos do cenário:

Contexto: Escritório, horário comercial estendido, crise no trabalho, aula síncrona

Ator: Rodrigo, gerente lidando com múltiplas pressões e responsabilidade familiar

Evento: Conflito entre urgência profissional e horário fixo de aula

Objetivo: Participar da aula para aprender técnicas aplicáveis à situação atual de liderança

Plano: Acompanhar aula pelo celular durante resolução da crise

Execução: Participação fragmentada, interrupções constantes, escolha entre cliente e aula

Avaliação: Sensação de desperdício e perda de oportunidade de aprendizado relevante

Marina -

Cenário 1: A busca infinita pelo material perdido

Narrativa:

Marina está em casa, numa quarta-feira às 21h30, depois de colocar a filha para dormir. Ela tem 1h30 disponível para estudar antes de cair de cansaço. Precisa retomar os estudos sobre metodologias ativas que começou na semana passada para aplicar no treinamento dos funcionários do banco, mas quando acessa a plataforma, não consegue localizar onde parou.

A interface da plataforma mudou após uma atualização no fim de semana. O material que estava na aba "Módulo 3" agora está reorganizado em "Trilhas de Aprendizagem". Marina clica em várias seções tentando encontrar o PDF sobre "Gamificação em Ambientes Corporativos" que havia baixado, mas que não está mais na pasta de downloads do computador.

Após 20 minutos procurando, encontra um material com título similar, mas ao abrir percebe que é uma versão antiga. Procura no histórico da plataforma, mas não há indicação clara de onde estava na semana anterior. O "mapa de progresso" mostra 60% de conclusão do módulo, mas não indica especificamente quais materiais foram acessados.

Marina abre o Word onde faz suas anotações e tenta recriar o contexto dos estudos anteriores. Consegue identificar que parou na seção sobre "Aplicação em Ambientes

Regulamentados", mas agora precisa navegar novamente por vários PDFs para encontrar onde estava.

Quando finalmente encontra o ponto de retomada, já se passaram 45 minutos dos 90 disponíveis. Marina consegue estudar apenas meia hora de conteúdo novo, sentindo que sua rotina de estudos foi completamente quebrada pela desorganização da plataforma.

Evidências das entrevistas:

"Eu tenho uma filha de 10 anos, então [...] moro com ela, com meu marido" (P1)

"eu fazia muito no Word. Então, até hoje às vezes eu começo um curso assim, eu abro um Word do lado e vou marcando" (P1)

"tem material que é muito cansativo assim, sabe? [...] tem uma carga cognitiva muito muito alta" (P1)

Elementos do cenário:

Contexto: Casa, noite, tempo limitado para estudos, após rotina familiar com filha

Ator: Marina, mãe trabalhadora com agenda estruturada e métodos próprios de estudo

Evento: Mudança na organização da plataforma sem aviso prévio

Objetivo: Retomar estudos do ponto onde parou para aplicar no trabalho

Plano: Acessar plataforma e continuar do último material estudado usando suas anotações

Execução: Busca confusa por materiais, tentativa de reconstruir contexto

Avaliação: Frustração por perder tempo procurando em vez de estudando conteúdo aplicável

Cenário 2: O silêncio do professor

Narrativa:

Marina está desenvolvendo um projeto para implementar metodologias ativas no treinamento de funcionários do banco onde trabalha. É um projeto real que ela quer implementar e que pode impactar positivamente sua carreira. No entanto, está com dificuldades para adaptar a teoria estudada às especificidades do ambiente bancário regulamentado.

Na segunda-feira, ela posta uma dúvida detalhada no fórum da disciplina, explicando o contexto do banco, as limitações regulatórias e tecnológicas, e pedindo orientação específica sobre como adaptar as técnicas de engajamento para esse ambiente conservador.

Passam-se três dias sem resposta. Marina reformula a pergunta e posta novamente, desta vez sendo mais específica sobre suas dúvidas. No quarto dia, recebe uma resposta genérica: "Consulte o material da aula 4 e os textos complementares da bibliografia".

Frustrada, Marina responde explicando que já consultou todo o material indicado, mas que sua dúvida é sobre aplicação prática em contexto específico do setor bancário.

Uma semana se passa. Marina precisa entregar o projeto na sexta-feira e decide prosseguir com base em sua interpretação pessoal da teoria e sua experiência profissional. Ela desenvolve uma proposta baseada no que conseguiu extrair dos materiais, mas fica insegura se está alinhada com as melhores práticas acadêmicas.

Na sexta-feira, ao submeter o trabalho, finalmente recebe uma resposta do tutor com algumas sugestões específicas para o setor bancário - exatamente o que precisava uma semana atrás. Marina fica frustrada porque perdeu a oportunidade de incorporar essas orientações no projeto que poderia fazer diferença real em sua carreira.

Evidências das entrevistas:

"quando você opta por um curso à distância e você começa a fazer com dedicação, você precisa ser meio que autodidata" (P1)

"você deixava dúvida lá e pode ser que quando o tutor respondesse você nem lembrava da dúvida assim" (P1)

Elementos do cenário:

Contexto: Projeto profissional real, integração teoria-prática, ambiente bancário regulamentado

Ator: Marina, profissional experiente buscando aplicação prática no trabalho

Evento: Dúvida específica sobre adaptação de conceitos teóricos para contexto real

Objetivo: Obter orientação especializada para implementar conhecimento acadêmico no trabalho

Plano: Usar fórum para obter guidance do tutor especialista

Execução: Postagens no fórum, espera por resposta, decisão autônoma baseada na experiência

Avaliação: Frustração por perder oportunidade de aprendizado aplicado na carreira

Lucas -**Cenário 1:** O trabalho que desapareceu

Narrativa:

É domingo, 23h30. Lucas está finalizando o projeto de conclusão de módulo que vale 40% da nota final e deve ser entregue até segunda às 23h59. Ele trabalhou durante todo o fim de semana no desenvolvimento de um sistema web, documentando cada etapa conforme solicitado.

Após revisar todo o conteúdo, Lucas acessa a plataforma para fazer o upload. O arquivo compactado tem 15MB - bem dentro do limite permitido de 20MB. Ele seleciona o arquivo, preenche todos os campos obrigatórios e clica em "Enviar".

A barra de progresso carrega até 98% e trava. Após 5 minutos, aparece uma mensagem genérica: "Erro interno do servidor. Tente novamente mais tarde." Lucas tenta novamente. Mesmo erro.

Nervoso, ele verifica se o arquivo está corrompido, recompacta o projeto e tenta uma terceira vez. A plataforma aceita o upload, mostra "Arquivo enviado com sucesso" e exibe o timestamp da submissão.

Na segunda-feira de manhã, Lucas recebe um e-mail: "Trabalho não recebido. Prazo expirado." Ele acessa a plataforma e vê que não há registro de sua submissão.

Imediatamente abre um chamado no suporte, enviando prints da tela de confirmação e explicando a situação detalhadamente.

A resposta do suporte vem na terça: "Verificamos que houve instabilidade no servidor no horário informado. Encaminhe o trabalho por e-mail para o professor." Lucas envia o e-mail, mas o professor responde que não pode aceitar trabalhos fora da plataforma oficial.

Lucas fica em uma situação impossível: tem todas as evidências de que tentou entregar no prazo, mas tecnicamente está com atraso por falha do sistema. Sua nota final pode ser prejudicada por um problema técnico que não causou.

Evidências das entrevistas:

"Bug específico: upload de trabalho [...] para mim isso é gravíssimo né, porque tem toda questão ali de avaliação, prazo" (P5)

"terminei o meu ensino [...] superior no final do ano passado EAD" (P2)

Elementos do cenário:

Contexto: Casa, fim de semana, prazo final de entrega, trabalho crítico para nota

Ator: Lucas, estudante recém-formado dependente da plataforma para submissões

Evento: Falha técnica durante upload de trabalho crítico

Objetivo: Entregar trabalho final dentro do prazo estabelecido

Plano: Upload através da plataforma oficial no último dia

Execução: Tentativas múltiplas de upload, falha do sistema, busca por suporte

Avaliação: Angústia por estar prejudicado academicamente por falha técnica

Cenário 2: A busca pela informação simples

Narrativa:

Lucas precisa de uma informação simples: qual é o formato exato exigido para a apresentação final da disciplina de Arquitetura de Software. É terça-feira e a apresentação é na sexta-feira, mas essa informação não está clara em lugar nenhum.

Ele acessa a plataforma e vai à seção "Informações da Disciplina". Encontra um documento de 47 páginas intitulado "Manual do Aluno - Orientações Gerais". Baixa o PDF e usa Ctrl+F para procurar por "apresentação", "slides", "formato". Nada específico sobre sua disciplina.

Lucas vai ao fórum da disciplina e rola a página procurando se alguém já fez essa pergunta. Há 247 posts no fórum, organizados apenas por data. Ele passa 20 minutos lendo títulos como "Dúvida exercício 3", "Problema login" e "Urgente!!!" - nenhum sobre formato de apresentação.

Frustrado, Lucas posta uma pergunta direta no fórum: "Qual o formato da apresentação final? Quantos slides? Quanto tempo? Que tópicos devem ser abordados?" e aguarda resposta. Ele precisa dessa informação para organizar seu tempo de trabalho remoto e preparação.

No dia seguinte, um colega responde: "Também quero saber". Outro colega posta: "Procura no e-mail que o professor mandou semana passada". Lucas vai ao seu e-mail, procura entre 200+ mensagens da faculdade e não encontra nada específico sobre formato.

Na quinta-feira, véspera da apresentação, Lucas decide ligar para a secretaria acadêmica. Após 15 minutos de espera, consegue falar com uma atendente que diz: "Essa informação deve estar na plataforma, vou transferir para o suporte técnico." Mais 10 minutos de espera. O suporte técnico finalmente responde: "Encaminhei sua dúvida para o coordenador da disciplina. Aguarde retorno por e-mail." Lucas desliga frustrado, sem a informação básica que precisa para se preparar adequadamente.

Evidências das entrevistas:

"falta uma preocupação com o aluno EAD [...] parece que eles estão [...] vendendo tipo qualquer coisa" (P2)

Elementos do cenário:

Contexto: Trabalho remoto, prazo próximo, necessidade de informação básica para planejamento

Ator: Lucas, profissional de tecnologia com expectativas altas de usabilidade

Evento: Busca por informação simples que deveria estar facilmente acessível

Objetivo: Obter especificações claras para preparar apresentação adequadamente

Plano: Encontrar informações na plataforma ou através dos canais oficiais

Execução: Busca em múltiplos locais, tentativas de contato, perda de tempo

Avaliação: Frustração com ineficiência do sistema e sensação de descaso institucional