



Pós-Graduação Lato Senso  
**Interação Humano-Computador e  
Experiência do Usuário (UX)**  
2024

Sprint I

**Pesquisa com Usuários**

Por Elizabeth Viana Lima

## Sumário

Domínio de Aplicação e Sistemas Existentes .....	3
Contexto do Domínio .....	3
Sistemas Existentes .....	3
Preparação para Entrevistas.....	4
Elaboração do Roteiro da Entrevistas.....	4
TCLE .....	6
Execução das Entrevistas.....	9
Perfil dos Voluntários .....	9
Transcrição das Entrevistas.....	9
Análise da Entrevista Piloto .....	10
Análise da Entrevista Final.....	11
Resultados da Pesquisa .....	14
Persona.....	14
Protopersona.....	15
Objetivos Identificados.....	16
Cenários de Problemas.....	18
Oportunidades de Melhora e Lacunas .....	20
Anexos .....	22
TCLE's Assinados.....	22
Transcrição das Entrevistas.....	28

## Domínio de Aplicação e Sistemas Existentes

O objetivo deste relatório é fornecer uma análise abrangente do processo de pesquisa com usuários para entender suas necessidades, expectativas e desafios em relação ao aprendizado de idiomas, com foco específico na criação do novo aplicativo **VocaVista**. Este aplicativo pretende oferecer uma abordagem inovadora para o ensino de idiomas, como inglês, espanhol e francês.

A pesquisa foi realizada para obter uma visão detalhada sobre como os usuários interagem com os aplicativos de aprendizado de idiomas existentes, identificando os pontos fortes e as áreas que necessitam de aprimoramento. O relatório examina a usabilidade dos aplicativos atuais, a eficácia de suas metodologias de ensino, a relevância dos recursos oferecidos e a satisfação geral dos usuários.

Com base nos dados coletados, o projeto busca fornecer recomendações estratégicas para o desenvolvimento do **VocaVista**, garantindo que ele atenda de forma eficaz às necessidades e preferências dos usuários. O objetivo é integrar as melhores práticas identificadas na pesquisa e inovar na abordagem de ensino para criar um aplicativo que não só se destaque pela qualidade do aprendizado, mas também proporcione uma experiência envolvente e personalizada.

O relatório inclui uma análise das melhores práticas no campo do aprendizado de idiomas digitais, comparações com plataformas existentes e uma avaliação das principais demandas e frustrações dos usuários. As recomendações visam orientar o desenvolvimento do **VocaVista** para oferecer uma solução diferenciada que maximize a eficácia do aprendizado e melhore o engajamento dos usuários.

## Contexto do Domínio

O aprendizado de idiomas é uma área crescente e diversificada, impulsionada pelo desejo de pessoas em todo o mundo de se comunicar em vários idiomas por motivos pessoais, profissionais e acadêmicos. A tecnologia facilitou o acesso a recursos de aprendizado, oferecendo soluções flexíveis e acessíveis. Aplicativos de aprendizado de idiomas são projetados para tornar o processo de aprendizado mais eficaz, interativo e adaptado às necessidades individuais dos usuários.

## Sistemas Existentes

Abaixo, destaco alguns dos aplicativos mais populares e suas principais características, que serviram de base para compreender as soluções já disponíveis no mercado e inspirar o desenvolvimento das funcionalidades que poderão ser implementadas no **Voca Vista**:

- **Duolingo**
  - **Descrição:** Um dos aplicativos mais conhecidos, oferece lições gamificadas em uma variedade de idiomas. O modelo de gamificação inclui níveis, pontos e recompensas para engajar os usuários.

- **Características:**
  - Lições curtas e interativas
  - Elementos de jogo como pontos e conquistas
  - Sistema de repetições e revisões baseadas em algoritmos
  - Oferece exercícios de leitura, escrita, audição e fala
- **Babbel**
  - **Descrição:** Focado em conversações práticas e úteis, oferece lições que simulam situações reais.
  - **Características:**
    - Lições baseadas em cenários do dia a dia
    - Ênfase em conversação e vocabulário prático
    - Feedback e revisões de erros
    - Acompanhamento do progresso com lições personalizadas
- **Rosetta Stone**
  - **Descrição:** Usa um método imersivo que se concentra na aprendizagem intuitiva e na prática intensiva de novas idiomas.
  - **Características:**
    - Método de imersão total
    - Enfoque em prática auditiva e visual
    - Reconhecimento de fala para prática de pronúncia
    - Cursinhos adaptáveis para diferentes níveis

## Preparação para Entrevistas

### Elaboração do Roteiro da Entrevistas

Foi elaborado um roteiro preliminar de entrevista para o papel de usuário selecionado, privilegiando perguntas abertas para investigar as experiências atuais dos entrevistados, evitando fazer perguntas muito especulativas ou relacionadas com decisões de design.

Para uma pesquisa quantitativa sobre o uso de aplicativos e/ou sites de aprendizado de idiomas, elaborei as perguntas abaixo para que possibilitem a coleta de dados mensuráveis e comparáveis.

#### 1. Perfil do Usuário:

- Qual é a sua idade?
- Qual é o seu nível de escolaridade?

#### 2. Contato com tecnologia

- Com que frequência você utiliza o celular?
- Para qual finalidade você costuma usar seu celular?
- Que tipos de aplicativos você costuma usar no seu dia a dia?

- O que você gosta nesses aplicativos?
- O que você não gosta ou sente falta nesses aplicativos?

3. Experiência com Aplicativos de Aprendizado:

- Você já fez (ou faz) algum curso de idioma?
- Qual é a sua principal fonte de aprendizado em aplicativos ou sites de idiomas?
- Quantos aplicativos ou sites de aprendizado de idiomas você usa regularmente ou já utilizou?
- Com que frequência você usa aplicativos ou sites de aprendizado de idiomas?
- Quando precisa se cadastrar para acessar um aplicativo de idiomas, como se sente?
- Qual plataforma você prefere utilizar para fazer o curso de idioma (aplicativo no celular ou site)?

4. Motivações e Objetivos:

- Qual é o seu principal objetivo ao usar aplicativos ou sites de aprendizado de idiomas?
- Qual(is) idioma(s) você está mais interessado em aprender?

5. Funcionalidades e Recursos:

- Quais funcionalidades você considera mais importantes em um aplicativo ou site de aprendizado de idiomas?

6. Satisfação e Usabilidade:

- Quão satisfeito(a) você está com a interface dos aplicativos ou sites que utiliza para aprender idiomas?
- Quão fácil é para você navegar e utilizar os recursos dos aplicativos ou sites de aprendizado de idiomas?

7. Desafios e Frustrações:

- Quais são os maiores desafios que você enfrenta ao usar aplicativos ou sites de aprendizado de idiomas?
- O que você gostaria de ver melhorado nos aplicativos ou sites que utiliza?

8. Investimento e Acesso:

- Você está disposto(a) a pagar por um aplicativo ou site de aprendizado de idiomas?
- Qual é a sua forma preferida de pagamento para um aplicativo de aprendizado de idiomas?

## TCLE

Como parte essencial da preparação para a entrevista, é fundamental estabelecer o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que será utilizado com os participantes da pesquisa. O TCLE é um documento crucial que garante que os participantes compreendam claramente o propósito, os procedimentos e os possíveis riscos da pesquisa, além de assegurar que eles possam tomar uma decisão informada sobre sua participação.

O modelo de TCLE descrito abaixo será adotado para garantir a conformidade com as normas éticas e legais, proporcionando transparência e proteção aos participantes. Este modelo inclui informações detalhadas sobre a natureza da pesquisa, os direitos dos participantes, e os procedimentos para a coleta e uso dos dados.

---

### **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

*Pesquisa: **VocaVista – Aplicativo de Aprendizado de Idiomas***

#### **Natureza da Pesquisa**

*Eu, Elizabeth Viana Lima, aluno(a) da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto VocaVista – Aplicativo de Aprendizado de Idiomas, sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Clarissa Maria de A. Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nesse estudo.*

*A pesquisa visa avaliar as experiências e necessidades dos usuários com aplicativos de aprendizado de idiomas para compreender como esses aplicativos atendem às suas expectativas e demandas. O objetivo do estudo não é avaliar os participantes individualmente, mas sim analisar a eficácia e a adequação das interfaces e interações dos aplicativos de aprendizado de idiomas em relação às tarefas que se propõem a realizar.*

*Por meio desta pesquisa, buscamos identificar problemas de usabilidade, desafios enfrentados pelos usuários e oportunidades de melhoria no desenvolvimento do aplicativo VocaVista. Esperamos que os insights obtidos contribuam para o desenvolvimento de solução mais eficaz e adaptada às necessidades dos usuários, proporcionando uma experiência de aprendizado mais eficiente e satisfatória.*

#### **Benefícios**

*Os principais benefícios da participação para a pesquisa incluem a oportunidade de influenciar diretamente no desenvolvimento do aplicativo do VocaVista, contribuindo para a criação de uma experiência mais eficiente e intuitiva. Embora não haja benefícios imediatos diretos esperados para os participantes, sua contribuição será fundamental para aprimorar a usabilidade e a funcionalidade do sistema, beneficiando futuros usuários ao proporcionar um ambiente mais acessível e eficaz.*

**Riscos e desconfortos**

A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

**Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados**

Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.

**Divulgação dos resultados**

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

**Acompanhamento, assistência e esclarecimentos**

A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

**Ressarcimento de despesa eventual**

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

**Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento**

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

**Consentimento**

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

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

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

Pesquisador:

Elizabeth Viana Lima

[assinatura]

Participante:

[nome completo]

[assinatura]



## **Execução das Entrevistas**

Para a execução das entrevistas, será necessário recrutar dois voluntários. O primeiro voluntário será utilizado para realizar uma entrevista piloto. Esta etapa inicial é crucial, pois me permitirá testar e refinar as perguntas do roteiro de entrevista, garantindo que sejam claras, relevantes e eficazes.

Durante a entrevista piloto, farei ajustes conforme necessário para otimizar a estrutura e o conteúdo das perguntas, de modo a melhorar a qualidade dos dados coletados na entrevista final. O feedback obtido com o primeiro voluntário me ajudará a identificar quaisquer áreas que necessitem de modificação e a garantir que a entrevista final seja conduzida de maneira eficiente e produtiva.

Após a entrevista piloto e as devidas adaptações, recrutarei o segundo voluntário para a entrevista final. Esta abordagem garantirá que o processo de coleta de dados esteja alinhado com os objetivos da pesquisa e que as perguntas estejam bem ajustadas para obter informações precisas e úteis.

## **Perfil dos Voluntários**

Para o perfil desejado, busquei selecionar indivíduos que tivessem idades variando entre 25 e 40 anos, que estejam profundamente engajados no processo de aprendizado de um ou mais idiomas. Esses participantes devem estar focados em aprimorar suas habilidades linguísticas com um objetivo claro voltado para suas necessidades profissionais e de carreira. O perfil inclui profissionais que aspiram atuar em empresas multinacionais, onde a fluência em múltiplos idiomas é um diferencial essencial, bem como aqueles que se preparam para oportunidades de trabalho no exterior, exigindo comunicação eficaz em contextos internacionais.

A seleção é criteriosa e leva em consideração não apenas o compromisso com o aprendizado de idiomas, mas também a aplicação prática dessas habilidades para atingir objetivos de carreira específicos e significativos. Isso pode incluir a busca por promoções internas, a conquista de novos cargos em empresas globais, ou a adaptação a ambientes culturais diversos que exigem uma comunicação intercultural refinada. A intenção é garantir que os participantes estejam não apenas aprendendo idiomas por interesse pessoal, mas também aplicando essas habilidades de forma estratégica para avançar em suas trajetórias profissionais e aproveitar oportunidades globais.

## **Transcrição das Entrevistas**

A transcrição completa das entrevistas realizadas está disponível como anexo deste relatório. Este anexo contém a transcrição detalhada de cada conversa, proporcionando um registro fiel e minucioso das discussões conduzidas durante a pesquisa. As transcrições incluem tanto as perguntas feitas quanto as respostas dos participantes, garantindo uma visão abrangente e transparente dos dados coletados. Esse material é essencial para a análise aprofundada dos resultados e pode ser

consultado para uma compreensão detalhada das opiniões, experiências e percepções dos participantes. Recomenda-se a revisão das transcrições para uma análise completa e para apoiar qualquer interpretação ou conclusão derivada dos dados qualitativos obtidos.

## Análise da Entrevista Piloto

O objetivo da entrevista piloto foi avaliar a clareza e eficácia das perguntas, verificar a fluidez da conversa e identificar possíveis problemas na condução da entrevista. Busquei garantir que as perguntas fossem compreendidas de forma clara pelo participante, que a sequência fosse lógica e fluida, e que o processo de entrevista estivesse bem estruturado para obter respostas relevantes e úteis. Além disso, a entrevista piloto permitiu identificar e corrigir eventuais falhas ou ajustes necessários antes de realizar a entrevista final.

## Perfil da Participante

A participante escolhida para a entrevista piloto tem 27 anos, é formada em Engenharia de Produção e atua como analista de requisitos em home office. Seu celular é uma ferramenta indispensável em sua rotina, sendo utilizado para uma variedade de tarefas, como fazer compras, agendar consultas, organizar tanto compromissos pessoais quanto profissionais, além de acompanhar iniciativas de adoção de animais, causa pela qual é apaixonada.

Sua trajetória acadêmica e experiência no mercado de trabalho a tornaram apta a discutir os temas abordados na entrevista. Outro aspecto relevante foi seu interesse em trabalhar para empresas multinacionais, o que exige dela o aprendizado de um novo idioma, alinhando-se perfeitamente ao perfil buscado para o estudo. Isso fez com que suas contribuições fossem especialmente valiosas para a pesquisa.

Durante o processo, foi possível validar a estrutura do roteiro de perguntas. O roteiro foi seguido em sua totalidade, sem alterações significativas na ordem ou na estrutura. No entanto, houve pequenos ajustes na forma de leitura das perguntas, de modo a evitar uma condução robotizada, tornando a conversa mais natural.

## Metodologia

A entrevista foi conduzida na casa da voluntária, com a gravação realizada exclusivamente em áudio e a transcrição feita manualmente. O roteiro de perguntas previamente estabelecido foi seguido de forma geral, sem grandes alterações. No entanto, em determinados momentos, optou-se por "pular" algumas perguntas, pois as respostas relevantes já haviam sido abordadas pela participante em respostas anteriores.

Antes do início da entrevista, foram reiteradas todas as orientações mencionadas no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), devidamente assinado pela participante. Essas orientações incluíram detalhes sobre o processo de gravação, bem como o direito de desistência a

qualquer momento, sem prejuízo, e a ênfase de que o foco da análise não era sobre a pessoa, mas sobre seu uso do sistema em questão. Além disso, foram reforçados os aspectos éticos e de privacidade relacionados ao tratamento dos dados coletados, assegurando a participante que suas informações seriam utilizadas exclusivamente para fins de pesquisa.

### Análise das Perguntas

Durante a execução da entrevista piloto, não foi observada qualquer confusão por parte da participante em relação às perguntas do roteiro. As questões apresentaram clareza suficiente, tanto no que diz respeito à formulação das informações quanto à sua conexão com os temas abordados ao longo da entrevista. A participante conseguiu entender facilmente as perguntas e responder de maneira fluida, sem necessidade de esclarecimentos adicionais.

A sequência de perguntas seguiu uma lógica coerente, com transições suaves entre os tópicos, o que contribuiu para uma relativa naturalidade da conversa e para o cumprimento do objetivo central da pesquisa. Cada ponto abordado pelo roteiro se mostrou relevante e pertinente, fornecendo dados de qualidade para a análise pretendida. Não houve a necessidade de ajustes no roteiro, o que reforça a adequação das perguntas ao propósito da investigação.

Adicionalmente, a estrutura do roteiro possibilitou uma exploração mais detalhada das percepções da participante, assegurando respostas ricas em conteúdo e alinhadas aos objetivos da pesquisa. O roteiro mostrou-se eficaz e adequado para a entrevista final, sem necessidade de revisões substanciais. A principal adaptação recomendada é no formato de condução da entrevista: percebeu-se a importância de adotar uma abordagem mais informal e fluida, permitindo que o voluntário tenha maior liberdade para expressar seus sentimentos e pensamentos de forma mais espontânea e aprofundada.

### Análise da Entrevista Final

#### Perfil do Participante

O voluntário escolhido para a entrevista piloto foi um homem de 30 anos, formado em engenharia, com uma segunda formação em tecnologia da informação como tecnólogo em análise de sistemas, e que atualmente trabalha como desenvolvedor backend. Sua formação acadêmica e experiência profissional forneceram uma base adequada para abordar os temas discutidos na entrevista.

Além dessas qualificações, seu interesse em realizar sua primeira viagem internacional ao Chile se destacou como um fator essencial, alinhando-o ao perfil desejado para o estudo. Esse aspecto pessoal contribuiu significativamente para a relevância de suas respostas no contexto da entrevista.

Durante o processo, foi possível validar a estrutura do roteiro de perguntas. A maioria das questões previstas foi utilizada, com exceção de algumas que, assim como na entrevista piloto, foram respondidas de maneira indireta ao longo da conversa, eliminando a necessidade de uma formulação

direta. Isso reforçou a tese de que, em alguns casos, é importante manter uma flexibilidade na condução da entrevista, ajustando o fluxo conforme o desenvolvimento do diálogo, sem comprometer o objetivo original das perguntas.

### Metodologia

A entrevista foi conduzida por videoconferência via Microsoft Teams, com gravação exclusivamente em áudio e transcrição. Seguiu-se o roteiro de perguntas previamente estabelecido, mantendo o ajuste sinalizado na necessidade de manter a informalidade da conversa.

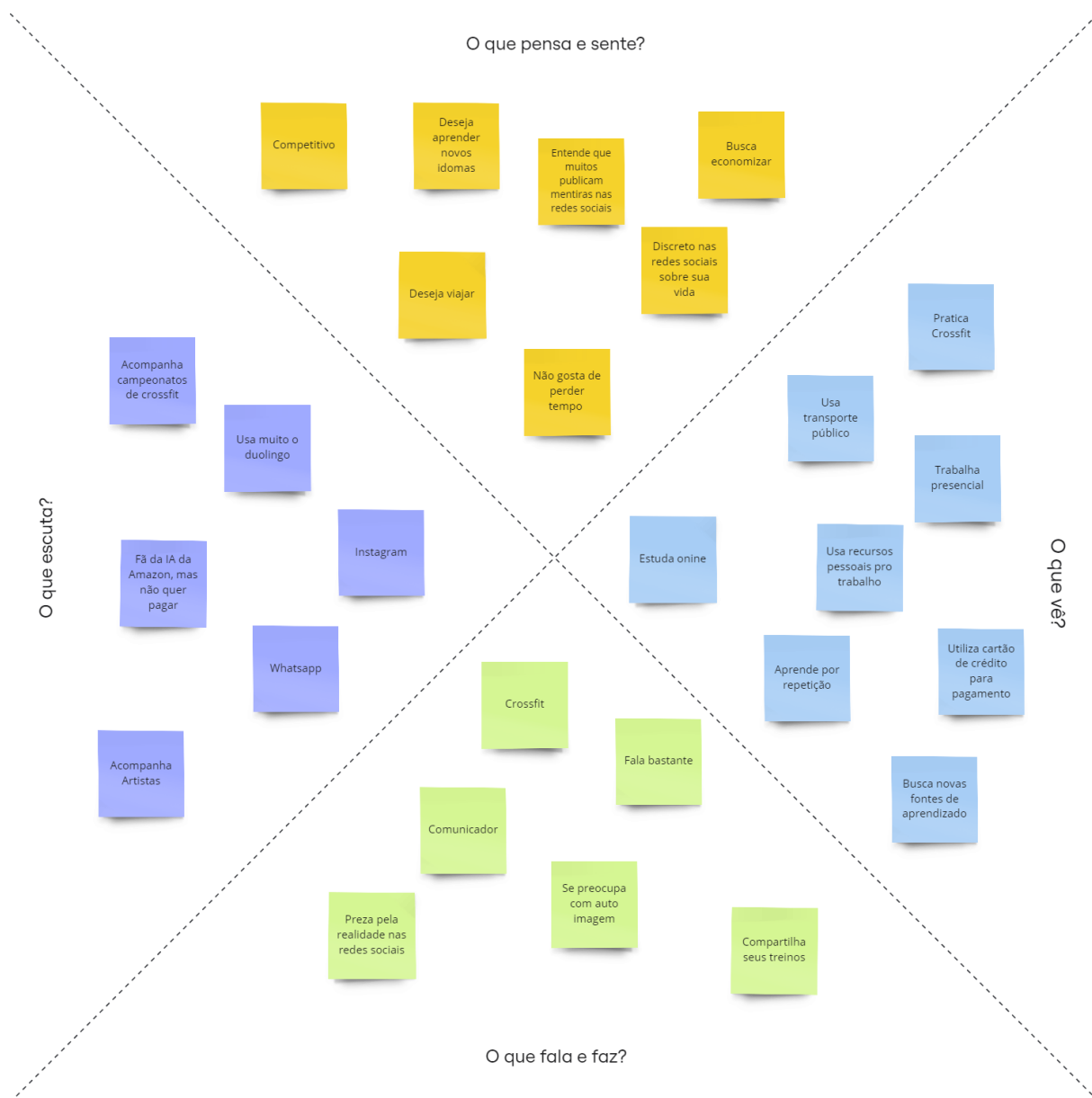
Antes de iniciar a entrevista, foram reforçadas todas as diretrizes descritas no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), previamente assinado pelo participante. Entre essas orientações, estavam explicações sobre o processo de gravação, o direito de desistir da entrevista a qualquer momento sem qualquer penalidade, e a garantia de que a análise seria focada no uso do sistema, não na pessoa. Também foram ressaltadas as questões éticas e de privacidade, garantindo que todos os dados coletados seriam tratados de forma confidencial e utilizados exclusivamente para os propósitos da pesquisa.

### Mapa de Empatia

Para uma análise mais detalhada dos dados coletados durante a entrevista final com o voluntário, apliquei o método do Mapa de Empatia. Essa técnica revelou-se fundamental para capturar não apenas o que o participante verbalizou, mas também suas emoções, expectativas e motivações subjacentes. Através desse mapa, foi possível identificar com maior clareza os desejos do voluntário, suas frustrações e como ele interage com os sistemas em questão no seu cotidiano.

O Mapa de Empatia me ajudou a entender os principais fatores que impactam diretamente a experiência do usuário, como suas expectativas em relação ao uso da plataforma, os obstáculos enfrentados, e as oportunidades de melhoria que ele enxerga. Elementos como o desejo de aprender algo novo em seu tempo livre, sua motivação para adquirir fluência em uma nova língua, e os desafios de gerenciar sua rotina de aprendizado foram pontos recorrentes durante a conversa.

A visualização abaixo sintetiza esses insights, permitindo uma compreensão clara das percepções e comportamentos do voluntário, o que pode fornecer à equipe de desenvolvimento uma base para alinhar as funcionalidades do produto às reais necessidades do usuário.



#### Dores:

- pouca prática no speaking
- atividades repetidas

#### Necessidades:

- gamificação que o faça engajar no aprendizado
- não quer pagar
- praticar com nativos
- ter melhor feedback dos erros

## Resultados da Pesquisa

Com base nas entrevistas conduzidas, desenvolvi uma persona detalhada e uma protopersona para ilustrar os perfis do público-alvo do produto a ser desenvolvido. Essas representações servem como ferramentas essenciais para capturar e exemplificar as características demográficas, necessidades, motivações e comportamentos dos usuários que estou estudando.

A persona, elaborada com base nos dados qualitativos coletados durante a entrevista final, proporciona uma visão detalhada de um usuário típico, permitindo à equipe de desenvolvimento ajustar as funcionalidades do produto às expectativas reais do mercado. Para criar essa persona, utilizei insights da entrevista com o voluntário 2, extraíndo elementos-chave como o desejo de conhecer novos países e aprender novos idiomas, além da motivação constante por aprendizado durante o tempo livre. Esses fatores foram essenciais na construção de um perfil que reflete as necessidades e aspirações do público-alvo.

A protopersona, por sua vez, atua como um modelo inicial, baseado em suposições e dados preliminares (entrevista piloto), que poderá ser refinado à medida que adquirimos mais informações.

Juntas, essas representações são fundamentais para orientar o processo de design, desenvolvimento e tomada de decisões estratégicas, garantindo que o produto final atenda de maneira eficaz às demandas e desafios do público-alvo identificado.

### Persona

**Lucas Ferreira** tem 30 anos e recentemente se formou como Engenheiro de Software, concluindo sua graduação em 2020. Ele vive com a mãe em um bairro da zona norte do Rio de Janeiro. Desde jovem, Lucas sempre teve uma grande paixão por tecnologia e uma notável capacidade de aprender de forma autodidata. Após muita dedicação e estudo, ele conseguiu uma posição como desenvolvedor backend em uma empresa de logística, o que é um grande passo em sua carreira. Ele está entusiasmado e determinado a se destacar e crescer na área de desenvolvimento de software. Para atingir esse objetivo, ele necessita de ferramentas e recursos que otimizem seu aprendizado de idiomas, promovam um progresso contínuo e permitam uma gestão eficiente do tempo e do orçamento, já que ainda não possui recursos suficientes para investir em um curso particular. Lucas está constantemente em busca de aplicativos e sites que ofereçam opções de aprendizado de idiomas gratuitas, ajudando-o a melhorar suas habilidades linguísticas sem comprometer suas finanças.



## Análise da Persona Lucas

- Identidade: Lucas
- Motivações:  
Lucas está motivado a aprender novas idiomas, especialmente o inglês, para avançar na carreira e melhorar a comunicação durante suas viagens internacionais.
- Objetivos e Tarefas:  
Estabelecer-se como um desenvolvedor backend de sucesso, aprimorar suas habilidades técnicas e progredir para cargos de maior responsabilidade.  
Explorar novos destinos ao redor do mundo e aproveitar momentos de lazer com amigos.
- Habilidades, Preferências e Recursos:  
Lucas busca aplicativos e sites que ofereçam aprendizado de idiomas de forma interativa e eficaz.
- Preferências, Expectativas e Frustrações:  
Prefere aprender idiomas através de plataformas gratuitas, como aplicativos e sites. Apreciaria mais recursos e suporte para tornar o aprendizado mais acessível e envolvente.
- Relacionamentos com Outras Personas:  
Utiliza sites de conversação online para praticar e melhorar suas habilidades linguísticas.

## Protopersona

**Júlia Almeida** é uma jovem de 25 anos, formada em Administração de Empresas, que atua como analista de negócios em uma empresa de médio porte em São Paulo. Com uma mente analítica e uma paixão por otimizar processos, Júlia se destaca em identificar ineficiências e propor soluções que agregam valor à empresa onde trabalha. Sua dedicação e curiosidade natural a levam a estar sempre em busca de novos conhecimentos e ferramentas que possam aprimorar seu desempenho profissional.

Fora do ambiente corporativo, Júlia tem uma vida pessoal rica e equilibrada. Ela vive com sua companheira, com quem compartilha uma vida estável e amorosa, e é uma amante dos animais, cuidando de três cachorros que são parte integral de sua rotina diária. A presença constante de sua mãe, que mora nas proximidades e a visita frequentemente, fortalece sua rede de suporte emocional, oferecendo um equilíbrio saudável entre trabalho e vida pessoal.



Júlia valoriza a qualidade de vida, buscando um estilo de vida que lhe permita conciliar sua carreira em ascensão com o bem-estar pessoal e familiar. Essa busca por equilíbrio reflete-se em suas decisões diárias, tanto no âmbito profissional quanto no pessoal, tornando-a uma persona complexa e representativa dos desafios e aspirações de muitos jovens profissionais urbanos.

### **Análise da Persona Júlia**

- Identidade: Júlia

- Motivações:

Júlia está motivada a expandir suas oportunidades de carreira para além das fronteiras do Brasil. Ela busca uma experiência internacional para crescer profissionalmente e enriquecer sua visão global. Além disso, o desejo de se candidatar a vagas no exterior impulsiona sua necessidade de aprimorar suas habilidades em inglês.

- Objetivos e Tarefas:

Crescer na carreira e explorar oportunidades de trabalho no exterior.

Equilibrar a vida profissional com a vida pessoal, aproveitando tempo de qualidade com a companheira e cuidando dos três cachorros.

Melhorar a proficiência em inglês para se candidatar a vagas internacionais. Júlia deve incorporar o aprendizado de inglês em sua rotina diária, utilizando aplicativos gratuitos e recursos online.

- Habilidades, Preferências e Recursos:

Prefere ferramentas que sejam flexíveis e acessíveis, como aplicativos gratuitos para aprender inglês. Ela valoriza soluções práticas e integradas ao seu estilo de vida ocupado.

- Preferências, Expectativas e Frustrações:

Júlia gosta de métodos de aprendizado interativos e flexíveis que podem se encaixar em sua rotina, como aplicativos móveis e plataformas online. Ela prefere recursos que possam ser acessados a qualquer momento e que ofereçam feedback imediato.

- Relacionamentos com Outras Personas:

Seus colegas podem ser uma fonte de feedback e apoio profissional, possivelmente ajudando-a com recomendações de recursos ou dando dicas sobre o mercado internacional.

### **Objetivos Identificados**

Com base na análise detalhada das personas descritas anteriormente, foram identificados os seguintes objetivos:

- Crescer na carreira e explorar oportunidades de trabalho no exterior.
- Equilibrar a vida profissional com a vida pessoal, aproveitando tempos de qualidade.
- Melhorar a proficiência em inglês para se candidatar a vagas internacionais.
- Incorporar o aprendizado de inglês em sua rotina diária a partir de aplicativos gratuitos e recursos online.



- Estabelecer-se como um profissional de sucesso, aprimorar suas habilidades técnicas e progredir para cargos de maior responsabilidade.
- Explorar novos destinos ao redor do mundo e aproveitar momentos de lazer com amigos.

## Cenários de Problemas

A partir das personas detalhadas anteriormente, foram elaborados os cenários de problemas que podem refletir situações reais, ou possíveis de acontecer, que seriam enfrentadas pelos usuários no seu dia a dia. Esses cenários têm como objetivo contextualizar os desafios específicos que cada persona pode encontrar, levando em consideração suas características, necessidades e objetivos.

Cada cenário foi pensado para representar uma situação cotidiana, onde os problemas surgem de forma natural, permitindo que a equipe de desenvolvimento visualize o contexto no qual o produto será utilizado. Além disso, esses cenários servem para mapear pontos de frustração e barreiras enfrentadas pelos usuários, fornecendo insights valiosos para futuras melhorias e ajustes no sistema.

Os cenários de problemas a seguir foram elaborados para ilustrar, de maneira prática, como as funcionalidades propostas podem impactar a experiência do usuário e de que forma podemos otimizar o produto para atender melhor às expectativas e resolver os desafios identificados.

### **Cenário 1: Dificuldade de Comunicação em Viagens Internacionais**

Fala do Entrevistado: *“... mas foquei muito agora, de janeiro para cá, em espanhol, porque eu vou viajar agora para um país de idioma espanhol que é o Chile.”*

Contexto: Lucas decide realizar um de seus sonhos pessoais: viajar para o Chile, um destino que ele sempre quis explorar por sua cultura rica e paisagens deslumbrantes. Ele planeja visitar diversas cidades, desde a vibrante capital, Santiago, até regiões mais remotas, onde pretende experimentar a gastronomia local, fazer trilhas e interagir com os moradores. Apesar de estar entusiasmado com a viagem, Lucas tem pouca fluência em espanhol e, embora tenha conhecimento básico de inglês, sabe que o idioma não é amplamente falado em todas as áreas do país.

Problema: Ao chegar ao Chile, Lucas logo percebe que sua habilidade limitada em espanhol e a falta de domínio de inglês por parte de muitos locais criam barreiras significativas na comunicação. Ele enfrenta dificuldades desde situações simples, como pedir informações ou fazer pedidos em restaurantes, até questões mais complexas, como resolver problemas de hospedagem ou entender explicações de guias turísticos. A dificuldade em se expressar e compreender os outros o deixa frustrado e ansioso, afetando negativamente sua experiência de viagem.

Consequência: A falta de fluência em espanhol e a barreira linguística fazem com que Lucas se sinta isolado e incapaz de aproveitar plenamente a viagem. Ele perde oportunidades de interação cultural, evita situações sociais por medo de não conseguir se comunicar, e acaba se limitando a ambientes turísticos onde o inglês é mais comum, o que restringe sua experiência autêntica no Chile. Essa experiência frustrante o faz refletir sobre a importância de aprender novas idiomas antes de viajar, mas também pode diminuir seu entusiasmo por futuras viagens para países onde o espanhol é o idioma principal.

## **Cenário 2: Dificuldade de Colaborar em Projetos Internacionais Devido à Falta de Fluência em Inglês**

Fala do Entrevistado: *“Eu quero me sentir confiante em situações de trabalho, como reuniões e comunicações, e também ter a habilidade de interagir com colegas e clientes internacionais.”*

Contexto: Lucas está envolvido em um projeto estratégico de sua empresa, que envolve a colaboração com equipes internacionais. Ele vê essa oportunidade como um marco importante em sua carreira, que pode impulsioná-lo para posições de liderança e reconhecimento global. No entanto, Lucas sabe que a fluência em inglês é crucial para se comunicar efetivamente com os colegas de outros países, participar de reuniões, discutir soluções técnicas complexas e compreender documentações detalhadas.

Problema: Apesar de ter um conhecimento básico de inglês, Lucas se depara com dificuldades ao tentar acompanhar discussões técnicas durante as reuniões de projeto. Ele se sente inseguro ao expressar suas ideias em inglês, especialmente quando a comunicação envolve jargões técnicos e explicações detalhadas. Essa barreira linguística começa a impactar sua confiança, fazendo com que ele hesite em contribuir ativamente nas discussões e em assumir tarefas que envolvam comunicação com as equipes internacionais.

Consequência: A insegurança de Lucas em relação ao inglês acaba limitando sua participação no projeto, o que pode ser percebido por seus colegas e superiores como falta de iniciativa ou envolvimento. Isso pode prejudicar sua reputação profissional e reduzir as chances de ser considerado para futuras oportunidades internacionais ou de liderança. Além disso, a sensação de inadequação linguística pode levar Lucas a se sentir frustrado e desmotivado, prejudicando seu desenvolvimento tanto na carreira quanto no aprendizado do idioma.

## **Cenário 3: Desafio de Conciliar o Aprendizado com a Rotina Agitada**

Fala do Entrevistado: *“Às vezes a gente perde tempo tanto tempo com cada coisa. Eu tenho conhecidos meus que ficam horas naquele Tik Tok, então eu acho que a gente pode, em vez de estarmos no Tik Tok, é, a gente consegue aprender 5 palavras novas em inglês ou em espanhol, no duolingo em 20, 25 minutos”*

Contexto: Júlia sabe que aprender inglês é fundamental para seu crescimento profissional, especialmente para avançar em sua carreira como analista de negócios, onde a fluência em inglês pode abrir portas para projetos internacionais e oportunidades de liderança. No entanto, sua rotina diária é intensa, dividida entre o trabalho, compromissos pessoais e cuidados com os cachorros.

Problema: Júlia se inscreve em um curso de inglês online com a melhor das intenções, mas logo percebe que está tendo dificuldades para manter a consistência no estudo. As exigências do trabalho e sua dedicação a otimizar processos ocupam a maior parte do seu tempo, deixando pouco espaço

para se concentrar nas lições de inglês. Ela começa a se sentir frustrada, pois sabe que a falta de regularidade está comprometendo seu progresso no idioma.

Consequência: Essa frustração pode levar Júlia a desanimar e considerar abandonar o curso, o que a deixaria insatisfeita com sua própria capacidade de gerenciar o tempo e alcançar seus objetivos de aprendizado.

#### **Cenário 4: Dificuldade em Acompanhar o Curso por Falta de Prática Real**

Fala do Entrevistado: *“Não foca muito no speaking. É bem fraquinho, mas assim, para quem paga, não sei se tem algo diferente”*

Contexto: Júlia é uma profissional competente e dedicada, que gosta de ver resultados concretos em suas atividades. Ela decide fazer um curso de inglês para aprimorar suas habilidades no idioma, esperando que isso a ajude a comunicar-se melhor com parceiros e clientes internacionais da empresa. O curso, no entanto, é focado em aulas teóricas e exercícios tradicionais, com pouca ênfase na prática oral e em situações reais de conversação.

Problema: Júlia começa a perceber que, embora esteja aprendendo as regras gramaticais e ampliando seu vocabulário, ela ainda se sente insegura ao tentar falar em inglês durante reuniões ou ao lidar com e-mails de clientes internacionais. A falta de prática real e aplicada ao seu contexto de trabalho faz com que ela não se sinta preparada para usar o inglês de forma eficaz, o que gera ansiedade e diminui sua confiança no aprendizado.

Consequência: Isso pode resultar em uma sensação de estagnação no curso, levando Júlia a questionar se o investimento de tempo e dinheiro está realmente valendo a pena. Ela pode acabar procurando outras formas de aprendizado mais alinhadas com suas necessidades práticas, ou, no pior dos casos, desistir do curso atual.

### **Oportunidades de Melhora e Lacunas**

A análise sobre aplicativos de aprendizado de idiomas revela diversas oportunidades e lacunas que podem ser exploradas para melhorar a experiência dos usuários e a eficácia do ensino. Em relação à personalização e adaptabilidade, há uma oportunidade significativa para que os aplicativos adaptem conteúdos e métodos de ensino com base nas preferências e no progresso individual dos usuários. Essa personalização pode aumentar a eficácia do aprendizado. No entanto, muitos aplicativos seguem um caminho fixo, não se adaptando completamente às necessidades específicas de cada usuário.

Outra área de destaque é a contextualização do vocabulário ensinado. A introdução de vocabulário no contexto de frases e situações reais oferece uma oportunidade para melhorar a compreensão e a

retenção dos alunos. Muitas plataformas ainda ensinam palavras e frases de forma isolada, sem fornecer um contexto real de uso, o que dificulta uma assimilação eficaz dos termos.

A possibilidade de conversação real também representa uma oportunidade de avanço, especialmente com a inclusão de funcionalidades que permitam a interação dos usuários com nativos ou tutores contratados, facilitando a prática de conversação. Além disso, a integração de realidade aumentada (AR) surge como uma ferramenta inovadora para criar ambientes virtuais que imitem situações reais, facilitando a prática de conversação.

Quanto ao feedback e avaliação, existe um potencial para aprimorar a qualidade do feedback fornecido aos usuários, como a correção de erros e sugestões de melhorias mais detalhadas, o que pode otimizar o processo de aprendizado.

Outro ponto que merece atenção é o desenvolvimento de estratégias para manter os usuários engajados a longo prazo, como novos desafios e recompensas (gamificação), pode ser uma solução eficaz. Atualmente, muitos usuários acabam abandonando os aplicativos após certo tempo, devido à falta de novos conteúdos ou à desmotivação gerada pela repetição de atividades.

Por fim, parcerias com instituições educacionais podem ser exploradas para oferecer certificações ou cursos complementares, validando o aprendizado dos usuários de forma mais oficial.

## Anexos

### TCLE's Assinados

## Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisa: VocaVista – Aplicativo de Aprendizado de Línguas

### Natureza da Pesquisa

Eu, Elizabeth Viana Lima, aluno(a) da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto VocaVista – Aplicativo de Aprendizado de Línguas, sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Clarissa Maria de A. Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa avaliar as experiências e necessidades dos usuários com aplicativos de aprendizado de línguas para compreender como esses aplicativos atendem às suas expectativas e demandas. O objetivo do estudo não é avaliar os participantes individualmente, mas sim analisar a eficácia e a adequação das interfaces e interações dos aplicativos de aprendizado de línguas em relação às tarefas que se propõem a realizar.

Por meio desta pesquisa, buscamos identificar problemas de usabilidade, desafios enfrentados pelos usuários e oportunidades de melhoria no desenvolvimento do aplicativo VocaVista. Esperamos que os insights obtidos contribuam para o desenvolvimento de solução mais eficaz e adaptada às necessidades dos usuários, proporcionando uma experiência de aprendizado mais eficiente e satisfatória.

### Benefícios

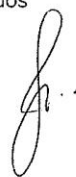
Os principais benefícios da participação para a pesquisa incluem a oportunidade de influenciar diretamente no desenvolvimento do aplicativo do VocaVista, contribuindo para a criação de uma experiência mais eficiente e intuitiva. Embora não haja benefícios imediatos diretos esperados para os participantes, sua contribuição será fundamental para aprimorar a usabilidade e a funcionalidade do sistema, beneficiando futuros usuários ao proporcionar um ambiente mais acessível e eficaz.

### Riscos e desconfortos

A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

### Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados

Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.



### **Divulgação dos resultados**

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

### **Acompanhamento, assistência e esclarecimentos**

A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

### **Ressarcimento de despesa eventual**

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

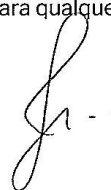
### **Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento**

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

### **Consentimento**

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

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além 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.  
(X) **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.  
(X) **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.  
(X) **Autorizo** a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

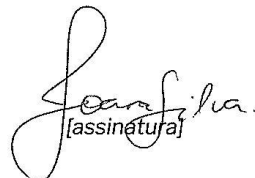
- ( ) **Não autorizo** a publicação de nenhum trecho de vídeo das atividades que eu realizar.  
(X) **Autorizo** a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, desde que o meu rosto não apareça ou seja mascarado de forma a preservar o meu anonimato.  
( ) **Autorizo** a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, sem disfarçar minha imagem.

Rio de Janeiro, 02 de setembro de 2024

Pesquisador:  
Elizabeth Viana Lima

  
[assinatura]

Participante:  
Joana de Pádua Silva

  
[assinatura]



# Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisa: VocaVista – Aplicativo de Aprendizado de Línguas

## Natureza da Pesquisa

Eu, Elizabeth Viana Lima, aluno(a) da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto VocaVista – Aplicativo de Aprendizado de Línguas, sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Clarissa Maria de A. Barbosa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa avaliar as experiências e necessidades dos usuários com aplicativos de aprendizado de línguas para compreender como esses aplicativos atendem às suas expectativas e demandas. O objetivo do estudo não é avaliar os participantes individualmente, mas sim analisar a eficácia e a adequação das interfaces e interações dos aplicativos de aprendizado de línguas em relação às tarefas que se propõem a realizar.

Por meio desta pesquisa, buscamos identificar problemas de usabilidade, desafios enfrentados pelos usuários e oportunidades de melhoria no desenvolvimento do aplicativo VocaVista. Esperamos que os insights obtidos contribuam para o desenvolvimento de solução mais eficaz e adaptada às necessidades dos usuários, proporcionando uma experiência de aprendizado mais eficiente e satisfatória.

## Benefícios

Os principais benefícios da participação para a pesquisa incluem a oportunidade de influenciar diretamente no desenvolvimento do aplicativo do VocaVista, contribuindo para a criação de uma experiência mais eficiente e intuitiva. Embora não haja benefícios imediatos diretos esperados para os participantes, sua contribuição será fundamental para aprimorar a usabilidade e a funcionalidade do sistema, beneficiando futuros usuários ao proporcionar um ambiente mais acessível e eficaz.

## Riscos e desconfortos

A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

## Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados

Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.



### **Divulgação dos resultados**

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

### **Acompanhamento, assistência e esclarecimentos**

A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

### **Ressarcimento de despesa eventual**

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

### **Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento**

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

### **Consentimento**

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

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade 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.  
(X) **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.  
(X) **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.  
(X) **Autorizo** a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

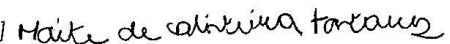
( ) **Não autorizo** a publicação de nenhum trecho de vídeo das atividades que eu realizar.  
( ) **Autorizo** a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, desde que o meu rosto não apareça ou seja mascarado de forma a preservar o meu anonimato.  
(X) **Autorizo** a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, sem disfarçar minha imagem.

Rio de Janeiro, 05 de setembro de 2024

Pesquisador:  
Elizabeth Viana Lima

  
[assinatura]

Participante:  
Maíke de Oliveira Tavares

[assinatura] 

## Transcrição das Entrevistas

### Entrevista Piloto

Transcrição - 02 de setembro de 2024, 14:12

---

#### Elizabeth Viana Lima

Olá, tudo bom?

#### Entrevistado 1

Oi! Tudo ótimo, e você?

#### Elizabeth Viana Lima

Tudo bem! Primeiro quero te agradecer por me ceder esse tempo na sua agenda para essa pesquisa. Também quero lembrar que a minha pesquisa não tem como objetivo analisar seu conhecimento e sim entender como você interage com o aplicativo desse estudo, tá bom?

#### Entrevistado 1

Imagina, fico feliz em ajudar! Pode deixar... entendi que o foco é na minha experiência com o aplicativo, não tem problema. Pode perguntar o que precisar!

#### Elizabeth Viana Lima

Primeiro me diz qual a sua idade?

#### Entrevistado 1

Eu tenho 27 anos.

#### Elizabeth Viana Lima

E qual o seu nível de escolaridade?

#### Entrevistado 1

Sou formada em Engenharia de Produção.

#### Elizabeth Viana Lima

Bacana. Me conta um pouco, com que frequência você usa o celular?

#### Entrevistado 1

Ah, eu uso o celular o tempo todo! Como trabalho em home office, ele acaba sendo essencial para manter contato com a equipe, mas também uso muito para coisas pessoais, tipo redes sociais, ouvir música, conversar com amigos e estudar inglês. Acho que praticamente o dia inteiro ele está comigo.

**Elizabeth Viana Lima**

Ah sim. Celular se tornou uma ferramenta importante. E além do que você já citou existe alguma outra finalidade para o uso do celular?

**Entrevistado 1**

Sim, com certeza! Além do trabalho, redes sociais e música, eu uso o celular para ajudar ONGs de adoção de animais. Faço doações, acompanho campanhas e ajudo a divulgar nas minhas redes sociais. Também uso bastante o celular para organizar minha rotina, com lista de tarefas, e para aprender inglês, reforçando minhas aulas. E, claro, tem o lado mais prático do dia a dia, como pagar contas e pedir comida.

No meu dia a dia, uso vários aplicativos. Para o trabalho, uso bastante o Slack e o Zoom para reuniões. Nas redes sociais, estou sempre no Instagram, acompanhando as novidades e compartilhando coisas do meu dia. No Spotify, ouço música, principalmente Liniker e Gloria Groove, que eu adoro. Para estudar inglês, além das aulas, uso o Duolingo para praticar. Também utilizo apps de lista de tarefas, como o Todoist, que me ajudam a organizar minhas atividades. Ah, e ainda tem os apps pra cuidar dos meus cachorros, como aqueles que agendam consultas no veterinário ou permitem comprar ração online.

**Elizabeth Viana Lima**

Muito bom! E o que você gosta nesses aplicativos?

**Entrevistado 1**

O que eu gosto nesses aplicativos é como eles facilitam minha vida e deixam as coisas mais organizadas. Eu consigo trabalhar de forma eficiente, mesmo em home office, sem perder o contato com a equipe. No Instagram, gosto de acompanhar amigos, novidades e também divulgar as ONGs que ajudam na adoção de animais, além de ser ótimo pra passar o tempo. O Spotify é meu companheiro de todos os momentos, ele já monta a playlist de acordo com o que gosto de ouvir. O Duolingo é legal porque me ajuda a manter o ritmo nos estudos de inglês. E o Todoist é uma mão na roda pra organizar meu dia, me ajuda a lembrar das tarefas, principalmente com tudo o que acontece ao mesmo tempo.

E claro, amo a praticidade de poder resolver tudo pelo celular, desde pedidos de comida até cuidados com meus cachorros. Assim eu quase não preciso ir na rua!

**Elizabeth Viana Lima**

Verdade... Existe algo que você não gosta desses aplicativos?

**Entrevistado 1**

Ah, sempre tem umas coisinhas que incomodam, né? Às vezes é tanta notificação que eu me perco no meio de tanta mensagem, e acabo tendo que silenciar pra conseguir focar. No Instagram, o algoritmo pode ser meio chato, parece que a gente fica preso sempre vendo as mesmas coisas, e a publicidade exagerada também me irrita um pouco.

Tem também as propagandas, quando não tô usando a versão paga de algum aplicativo, são bem chatas. No Duolingo, às vezes sinto que as lições são repetitivas ou muito básicas, e não me desafiam tanto quanto eu gostaria.

E alguns apps de veterinário ou compras online poderiam ser mais intuitivos. Às vezes, eu me perco tentando agendar uma consulta ou finalizar um pedido.

Então, no geral, eu gosto muito, mas sempre tem espaço pra melhorar!

### **Elizabeth Viana Lima**

Existe algo que você sente falta nesses aplicativos? Além do que já citou?

### **Entrevistado 1**

Sim, tem algumas coisas que eu sinto falta. Seria ótimo se os aplicativos que uso pudessem se integrar melhor entre si. Por exemplo, se o Todoist pudesse sincronizar automaticamente com o calendário do Google. Eu gostaria também de ter mais controle sobre o que aparece no meu feed do instagram, talvez com mais opções de personalização além do que o algoritmo já oferece.

Alguns aplicativos poderiam ter uma interface mais intuitiva e fácil de navegar. Por exemplo, o agendamento nos aplicativos de veterinário poderia ser mais direto e menos confuso.

Seria bacana se mais aplicativos tivessem funcionalidades offline. Às vezes, estou em áreas com pouca conexão e poderia aproveitar melhor o tempo se pudesse acessar algumas funcionalidades sem internet.

### **Elizabeth Viana Lima**

Você já me deu bastante informação sobre suas aulas de inglês e, inclusive o uso do app Duolingo, mas como sempre tem algo que podemos saber mais, agora vou te fazer perguntas sobre a sua interação com esse tipo de aplicativo. Para além do uso do aplicativo, você já fez algum curso de idiomas?

### **Entrevistado 1**

Sim, eu faço aulas particulares de inglês. Eu sinto que as aulas presenciais me ajudam a ter uma prática mais estruturada e personalizada. O Duolingo é ótimo para praticar de forma mais flexível e no meu ritmo. Com os dois métodos, acho que consigo cobrir tanto a teoria quanto a prática de maneira mais eficaz.

### **Elizabeth Viana Lima**

Hoje qual seria a sua principal fonte de aprendizado em aplicativos ou sites de idiomas?

### **Entrevistado 1**

Atualmente, minha principal fonte de aprendizado em aplicativos e sites de idiomas é o Duolingo. Eu gosto da forma como ele torna o aprendizado de inglês interativo e divertido, com suas lições curtas. Além disso, tenho aulas particulares de inglês, que são uma fonte complementar importante para me ajudar a aprofundar o conhecimento e praticar com um professor.

**Elizabeth Viana Lima**

Quantos aplicativos ou sites de aprendizado de idiomas você usa regularmente ou já utilizou?

**Entrevistado 1**

Eu uso regularmente o Duolingo e já usei alguns outros aplicativos e sites no passado, como o Memrise, que é um bom aplicativo para aprender novas palavras e frases de forma interativa. Já experimentei o Babbel também por um tempo ter mais conversação. E o Busuu, para interagir com outras pessoas que queriam aprender.

No geral, o Duolingo é o que eu mais uso atualmente por ser mais acessível e ter uma interface que me agrada. Mas esses outros também foram úteis.

**Elizabeth Viana Lima**

Com que frequência você usa esses aplicativos para aprendizado de idiomas?

**Entrevistado 1**

Eu uso diariamente, por cerca de 15 a 30 minutos. Tento fazer pelo menos uma lição por dia para manter o ritmo e reforçar o que já aprendi. Além disso, minhas aulas particulares de inglês são semanais, então, entre essas aulas, o Duolingo me ajuda a praticar e revisar os conteúdos. Se estou com um pouco mais de tempo livre, posso até fazer um pouco mais, especialmente se estou focando em algo do inglês que quero melhorar.

**Elizabeth Viana Lima**

E nos casos em que você precisa se cadastrar para acessar um aplicativo de idiomas, como se sente?

**Entrevistado 1**

Eu entendo que o cadastro é uma parte necessária para acessar muitas funcionalidades dos aplicativos, mas às vezes pode ser um pouco cansativo, especialmente se o processo for longo ou complicado. Se o cadastro for rápido e simples, não me importo tanto.

Mas, se precisar preencher muitos dados ou criar senhas complexas, posso achar um pouco irritante. Eu prefiro quando o aplicativo oferece a opção de se cadastrar usando uma conta de rede social ou um e-mail já existente no celular. Eu entendo a necessidade do cadastro para personalizar e tal, mas quanto mais simples e direto, melhor!

**Elizabeth Viana Lima**

E qual plataforma você prefere utilizar para fazer o curso de idioma (aplicativo no celular ou site)?

**Entrevistado 1**

Eu prefiro usar o aplicativo no celular. É mais prático! Posso acessar as lições a qualquer momento, seja indo pro trabalho, em uma pausa. É muito mais conveniente do que estar sentada em frente ao

computador. Além disso, o aplicativo tem lições curtas, se encaixa bem na minha rotina. Eu consigo fazer uma lição rápida enquanto estou no transporte ou antes de dormir. O design e a gamificação dos aplicativos também deixam o aprendizado mais leve.

**Elizabeth Viana Lima**

E qual é o seu principal objetivo ao usar aplicativos ou sites de aprendizado de idiomas?

**Entrevistado 1**

Meu principal objetivo é melhorar meu inglês para poder me candidatar a uma vaga em uma multinacional que ofereça regime de trabalho remoto e uma semana de 4 dias. Meu sonho!! Eu quero me sentir confiante em situações de trabalho, como reuniões e comunicações, e também ter a habilidade de interagir com colegas e clientes internacionais.

Além disso, eu quero melhorar minha capacidade de compreender e me expressar bem, tanto na escrita quanto na fala, para aproveitar melhor oportunidades de crescimento profissional e pessoal. O objetivo é alcançar um nível de fluência que me permita lidar com diferentes situações de trabalho e também aproveitar em viagens internacionais.

**Elizabeth Viana Lima**

Qual(is) idioma(s) você está mais interessado em aprender?

**Entrevistado 1**

Atualmente, meu foco principal é no inglês, porque é o idioma que mais falado em quase todo lugar né? No entanto, tenho interesse em aprender outros idiomas, como o espanhol e o francês. Mas, por agora, o inglês é a minha prioridade.

**Elizabeth Viana Lima**

E sobre os aplicativos que você já utilizou, quais funcionalidades você considera mais importantes em um aplicativo ou site de aprendizado de idiomas?

**Entrevistado 1**

Para mim, as funcionalidades mais importantes em um aplicativo ou site de aprendizado de idiomas são funcionalidades que tornam o aprendizado interativo, como quiz, exercícios de repetição e jogos, que vão me ajudar a manter o interesse. Também gosto de receber feedback rápido sobre o que tá acontecendo, se estou fazendo certo ou errado.

**Elizabeth Viana Lima**

Quão satisfeito(a) você está com a interface dos aplicativos ou sites que já utilizou para aprender idiomas?



### **Entrevistado 1**

No geral, estou bastante satisfeita com o que já usei, mas sempre tem espaço para melhorar.

Por exemplo, no Duolingo a interface é muito amigável, o que torna o aprendizado mais envolvente e divertido. As lições são bem organizadas o que facilita a prática diária.

No Memrise, a interface é também bastante intuitiva e colorida, o que ajuda a manter o interesse.

Porém, a navegação poderia ser um pouco mais fluida em algumas partes, especialmente ao trocar entre diferentes cursos ou revisar material.

O Babbel tem uma interface clara, mas algumas vezes sinto que poderia ser mais dinâmica. Por exemplo, a transição entre as lições poderia ser mais suave e as explicações poderiam ser mais visuais. No Busuu, a interface é prática, mas às vezes sinto falta de uma organização melhor dos conteúdos e das lições.

No geral, as interfaces dos aplicativos que usei são boas, mas pequenas melhorias poderiam tornar a experiência ainda mais agradável.

### **Elizabeth Viana Lima**

Quão fácil é para você navegar e utilizar os recursos dos aplicativos ou sites de aprendizado de idiomas?

### **Entrevistado 1**

Eu diria que é bastante fácil para mim. Por trabalhar com requisitos me faz ter uma análise rápida das funções então nunca achei impossível utilizar essas plataformas.

### **Elizabeth Viana Lima**

Quais são os maiores desafios que você enfrenta os aplicativos que você citou?

### **Entrevistado 1**

Embora o feedback seja em tempo real seja útil, às vezes sinto falta de algo mais detalhado sobre os erros cometidos. Isso me ajudaria a entender melhor onde preciso melhorar e por que um erro específico ocorreu.

### **Elizabeth Viana Lima**

E existe algo que você gostaria de ver melhorado nos aplicativos que utiliza?

### **Entrevistado 1**

Sim. Seria ótimo se os aplicativos pudessem personalizar o conteúdo com base nos meus interesses. Por exemplo, incluir tópicos ou vocabulário relacionado ao meu campo de trabalho ou às minhas paixões, como direitos LGBTQIAPN+ ou adoção de animais.

Podia também melhorar a qualidade do feedback, especialmente após erros. Um feedback mais detalhado poderia incluir explicações sobre o erro, dicas para evitar repetir e exemplos de como usar corretamente a palavra.

Adicionar mais funcionalidades para prática oral, conversas simuladas ou ao vivo com outros alunos ou até com nativos.

**Elizabeth Viana Lima**

Você está disposto(a) a pagar por um aplicativo ou site de aprendizado de idiomas?

**Entrevistado 1**

Sim, estou disposta a pagar por um aplicativo, desde que o custo seja razoável e ofereça um bom valor pelo que é oferecido. Eu valorizo a qualidade, personalização e o suporte ao usuário, e estou disposta a investir. Por exemplo, se o aplicativo oferecer várias funcionalidades, eu consideraria o pagamento.

**Elizabeth Viana Lima**

E para finalizar qual é a sua forma preferida de pagamento para um aplicativo de aprendizado de idiomas, caso você fosse pagar por esse serviço?

**Entrevistado 1**

Minha forma preferida de pagamento para tudo é sempre o cartão de crédito. Acho seguro e consigo controlar melhor o que gasto.

**Elizabeth Viana Lima**

Existe algo que você gostaria de incluir na minha pesquisa, alguma informação que você teria além do que já foi perguntado?

**Entrevistado 1**

Não, acho que falamos tudo. Se precisar de mais informações, estou aqui para ajudar!

**Elizabeth Viana Lima**

Muito obrigada pelo seu tempo, viu?! Um abraço.

**Entrevistado 1**

De nada! Foi um prazer participar da pesquisa. Um abraço para você também! Se precisar de mais alguma coisa, é só chamar.

## Entrevista Final

Transcrição - 6 de setembro de 2024, 11:02PM

---

**Elizabeth Viana Lima** 0:12

A minha pós é voltada para a gente entender as necessidades dos usuários de acordo com determinado aplicativo. O meu projeto se baseia num estudo, uma pesquisa com vários usuários para desenvolvimento de um aplicativo para aprendizagem de idiomas, muito similar a aplicativos que já existem no mercado, como Duolingo, por exemplo, que você já até citou que utilizou. Então as minhas pesquisas são voltadas para entender como é que funciona a tua interação com um aplicativo desse gênero, ou sites, para entender quais são as suas necessidades e as suas expectativas. Em nenhum momento eu estou aqui para te avaliar, avaliar você a pessoa, e sim avaliar como você usa (o aplicativo) para entender quais são as suas necessidades e assim a gente poder pensar num projeto voltado para as necessidades dos usuários que a gente está entrevistando, tá bom?

**Entrevistado 2** 1:20

Tá bom.

**Elizabeth Viana Lima** 1:21

Eu vou te fazer umas perguntas, que estão no roteiro e você fica à vontade, se você também não quiser responder, não precisa. A qualquer momento, como está lá no termo da entrevista, se você não quiser continuar você pode encerrar também, tá bom?

Vou começar com umas perguntas para entender um pouquinho do seu perfil que não são para avaliar você como pessoa, mas só pra entender o perfil dos usuários que eu tô pesquisando.

Fala pra mim qual a sua idade.

**Entrevistado 2** 1:52

30 anos.

**Elizabeth Viana Lima** 1:55

E o teu nível de escolaridade?

**Entrevistado 2** 1:58

Superior completo.

**Elizabeth Viana Lima** 2:01

Em qual área?

**Entrevistado 2** 2:04

Eu fiz engenharia, depois eu fiz o tecnólogo de análise de sistemas.

**Elizabeth Viana Lima** 2:10

Tá, você fez 2 faculdades, né?

**Entrevistado 2** 2:12

É, um bacharel e um tecnólogo.

**Elizabeth Viana Lima** 2:16

Você terminou o tecnólogo?

**Entrevistado 2** 2:17

Terminei.

**Elizabeth Viana Lima** 2:28

Bacana é agora pra entender um pouquinho como é que funciona o teu contato com a tecnologia, já que você é formado em tecnólogo e engenharia. Com que frequência você utiliza celular?

**Entrevistado 2** 2:37

Ah bastante, ainda mais um celular com processador rápido, eu consigo resolver muita coisa, inclusive hoje nessa nova área que eu tô, através dele... Para gente da área de desenvolvimento, a gente não tem que ficar pedindo permissão pro pessoal da Infra pra poder estar fazendo algumas coisas. A gente tem muito desses tipos de acesso pessoais, pra tá acessando pessoal. Entendeu? Tanto que os desenvolvedores utilizam as próprias máquinas e os próprios recursos para poder estar agilizando né? Então eu uso muito o postman para estar enviando requisição.

**Elizabeth Viana Lima** 3:17

Entendi.

**Entrevistado 2** 3:18

Como quando meu computador dá um dá uma travada, entendeu? Eu uso também o Teams (no celular).

**Elizabeth Viana Lima** 3:22

Entendi.

**Entrevistado 2** 3:23

Eu uso Skype para comunicação rápida.

**Elizabeth Viana Lima** 3:27

Pelo celular?

**Entrevistado 2** 3:29

É.

**Elizabeth Viana Lima** 3:30

Entendi. Então, além dessas finalidades de trabalho, existe alguma outra finalidade que você gostaria de pontuar que você mais usa utiliza no seu celular?

**Entrevistado 2** 3:43

Ah eu gosto de usar o Instagram.

**Elizabeth Viana Lima** 3:50

E o que você gosta nele?

No caso do Instagram, o que que te desperta o interesse nesse tipo de aplicativo? O que você gosta mais dele?

**Entrevistado 2** 3:59

Na verdade, é que nesse tipo de aplicativo, interesse mesmo, pessoal, eu não tenho.

É mais pra ficar vendo o que que o povo está postando. Assim, quando eu vou, quando eu tenho tempo. Pra postar os meus treinos também, assim a minha rotina... Eu gosto muito de (postar), às vezes eu deveria até um postar um pouco menos, mas em compensação o que eu vejo os outros postar, cara praticamente em cima do que eu vejo dos outros, eu posto praticamente nada.

Então eu gosto de postar minha rotina aqui. Não tem muita coisa para se fazer, mas eu posto meus treinos, principalmente. Você acaba vendo o que um amigo está fazendo, um amigo que não é tão amigo assim. Daí vê o que você posta, daí acaba te chamando pra conversar.

Uma pessoa que você não tem tanto contato acaba criando uma conversa ali rapidinho, entendeu?

Você fica sabendo também de algumas coisas que você gosta de fazer, comer, eventos que acompanha, algumas lives, por exemplo, de gente não tem dinheiro pra ir no campeonato de crossfit, (então) eles postam as live.

**Elizabeth Viana Lima** 5:20

Aham.

**Entrevistado 2** 5:20

Acompanho também artistas que eu gosto, entendeu?

**Elizabeth Viana Lima** 5:24

Entendi. E tem alguma coisa que você não gosta ou que você sente falta nesse aplicativo, Instagram, ou em qualquer outro também?

**Entrevistado 2 5:31**

No Instagram, eu não gosto é de, tipo assim, as pessoas no Instagram, elas estão acostumadas com uma coisa só: aplaudir a mentira.

Então, quando eu vejo que aquele artista ou aquele influencer, porque eu também não sigo muitos influencers, eu sigo aquilo que realmente vai me inspirar de alguma forma na minha vida.

E quando eu vejo que aquilo ali tá saindo mais para a mentira do que a verdade, que é o que me desagrada, e eu vejo às vezes que eu... Às vezes até (post) pessoal mesmo, tá?

A gente posta uma coisa de uma rotina, de um treino, às vezes não bomba igual uma pessoa que acabou de postar qualquer coisa assim, só pra filmar e bombou e tipo assim, se eu que não tenho tanta fama, tô postando todo dia: Maíke quer aparecer, Maíke quer isso...

Mas agora ninguém vê o mérito que eu saio do trabalho, pego o metrô, vou lá e faço o meu treino, agora qualquer 'influencerzinho' desse que não faz nada.

**Elizabeth Viana Lima 6:30**

Aham.

**Entrevistado 2 6:30**

E às vezes vai lá, faz, faz só aquele vídeozinho do treino e posta e não fez nada, 'não, olha lá o que ele faz'... É maravilhoso. Ela, tipo assim, tem mérito, então o que eu acho do Instagram que as pessoas gostam de aplaudir (mais) a mentira do que a verdade.

As pessoas gostam de aplaudir a pessoa que fala, monta o prato. Belíssimo.

Fala que está na dieta, mas só pra postar porque ela precisa daquele like, entendeu?

**Elizabeth Viana Lima 6:54**

Aham, entendi.

**Entrevistado 2 6:55**

E na verdade, ela nem faz aquela dieta toda e nem come daquele jeito todos os dias.

Mas é o mérito dela, porque ela conta uma mentira. Agora, quem conta a verdade não tem mérito nas redes sociais, isso me afasta um pouco também do Instagram.

**Elizabeth Viana Lima 7:14**

Entendi, entendi.

Beleza, e agora é para entender um pouquinho sobre os aplicativos de aprendizado de linguagem como inglês, francês, espanhol. Queria saber um pouquinho de você. Você já fez algum curso de idioma?

**Entrevistado 2 7:30**

Faço, inclusive... O Duolingo.

Eu tentei fazer a IA da Amazon, só que ela é muito limitada.

No início parece ser maravilhosa, mas depois de como é que a te cobrar e é caro agora, Duolingo é um programa assim que eu gosto dele.

Ele age exatamente naquilo que pra mim funciona, que as pessoas acham que não tem evolução no Duolingo, mas o Duolingo, pra você, se você for somar palavra, palavra que ele te ensina ali, você consegue formular muita coisa. E o Duolingo, ele tem um método que eu gosto, que é o método de repetição.

**Elizabeth Viana Lima** 8:12

Entendi.

**Entrevistado 2** 8:13

Então as pessoas acham que... Acabei de fazer isso. Estava quase a mesma pergunta, de novo, entendeu? (Acha repetitivo)

Muda às vezes, uma palavra, alguma coisinha só, mas é. As pessoas acham que aquilo ali não serve para ela, mas pra mim serve um método de repetição.

**Elizabeth Viana Lima** 8:32

Entendi. E além do Duolingo e a IA da Amazon, que você citou, existe algum outro que você conheça, algum site ou aplicativo?

**Entrevistado 2** 8:43

Não, não conheço.

**Elizabeth Viana Lima** 8:44

Não, só esses 2, tá.

**Entrevistado 2** 8:45

É.

**Elizabeth Viana Lima** 8:46

E com que frequência você utiliza?

Ou no caso, agora você está utilizando Duolingo. Com que frequência você utiliza esse aplicativo?

**Entrevistado 2** 8:52

Todos os dias, todos os dias, basta minha meta de NX, né? Que é a pontuação lá deles. Todo dia a minha ofensiva desde quando eu comecei até hoje nunca apagou. Que lá eles botam uma chaminha, né? Se você está na ofensiva, que é sinal que você estuda todo dia, se não, ele congela um dia da tua semana e a minha ofensiva nunca congelou.

Eu sempre faço todos os dias, 30 minutos, 25 minutos lá de Duolingo.

**Elizabeth Viana Lima** 9:20

Sim. Entendi. E existe algum tipo de gamificação?

É algum tipo de competição interna que você participe nesse aplicativo, existe?

**Entrevistado 2** 9:35

No Duolingo, sim.

**Elizabeth Viana Lima** 9:37

E como você se sente com relação a essa gamificação?

**Entrevistado 2** 9:42

Eu me sinto forçado a querer fazer, tanto, que o duolingo tem um plano família. Daí você paga e ele não tem limite de vida, porque você só ganha 5 vidas por dia (no gratuito), se você perder você não tem mais como fazer.

E eu não quis assinar esse negócio por mais barato que fosse, entendeu?

Porque você tem uma limitação de 5 vidas te forçam a não errar.

E não errando, você tem uma classificação boa. É por divisão, de Diamante e os 10 primeiros conseguem passar para o próximo Diamante. Os 3 primeiro ganha Cristais. É coisas bobas, assim é ticket para poder escutar, porque isso tudo paga. Quem ganha os 3 primeiro acaba ganhando um brindezinho de graça, entendeu?

**Elizabeth Viana Lima** 10:36

Entendi, entendi.

**Entrevistado 2** 10:37

E os 10 primeiros sobe para outro Diamante, para outra divisão, e até 20 você se mantém na divisão de 21 pra baixo. Você é rebaixado por Diamante anterior.

**Elizabeth Viana Lima** 10:56

E isso te incentiva a continuar utilizando o aplicativo, porque você continue participando dessa gamificação, né?

**Entrevistado 2** 11:08

Me incentiva porque eu gosto, eu sou competitivo até nesse ponto de querer ganhar das pessoas que eu não faço ideia de quem sejam.

**Elizabeth Viana Lima** 11:19

Entendi. E qual o teu objetivo? Você tem um objetivo pessoal para você estar aprendendo, pra estar utilizando o Duolingo.



**Entrevistado 2** 11:28

Então, eu fazia inglês, porque eu acho um idioma importante, porque eu já fiz inglês, em cursos, né? E pra também não dá um apagão na minha mente. Aquilo ali força a gente, me dá aqueles lembretinhos para a gente, mas foquei muito agora, de janeiro para cá, em espanhol, porque eu vou viajar agora para um país de idioma espanhola que é o Chile.

**Elizabeth Viana Lima** 11:58

Entendi. E você, acha que o aprendizado que você fez até o momento em espanhol vai ser útil? Vai ser suficiente para a tua viagem. Você sente preparado?

**Entrevistado 2** 12:07

Eu acho que vai, porque na minha área de, nessa área nova, que eu tô da empresa, tem espanhóis, então eu estou me testando a falar com eles em espanhol. Então assim, eu sei que passar fome eu acho que eu não passo.

**Elizabeth Viana Lima** 12:22

Ah, que bacana. Que bom, e estando na área de TI, existe também muito do inglês, não é? Nesse meio você sente que o que você aprendeu no aplicativo tem te auxiliado também no meio profissional?

**Entrevistado 2** 12:45

Não, nada a ver, porque as coisas do código são bem intuitivas mesmo.

**Elizabeth Viana Lima** 13:03

Aham.

**Entrevistado 2** 13:05

Aí eu boto assim, *trip canceled*, (comandos de codificação), entende?

Coisas bem intuitiva e as coisas de programação que a gente usa em backend é coisas que mesmo a gente não sabendo exatamente inglês. São bem intuitivas. A gente sabe que um IF é um SE, um FOR IT ele vai percorrer uma lista, entendeu?

For ti: por cada coisa, entendeu?

**Elizabeth Viana Lima** 13:25

Entendi.

**Entrevistado 2** 13:31

Assim é bem intuitivo mesmo. Acho que quem não sabe inglês é forte, é que eu não tenho inglês forte. Se viraria com certeza na área de programação aqui no Brasil para entender o código, não para você trabalhar com um cara que é fluente.

**Elizabeth Viana Lima** 13:47

Entendi, beleza. Então o seu objetivo hoje, eu poderia dizer, que é por conta da viagem, seu principal objetivo, ou você tem algum outro além da viagem para que te faça utilizar o duolingo?

**Entrevistado 2** 14:03

É viagem mesmo. Às vezes a gente perde tempo tanto tempo com cada coisa. Eu tenho conhecidos meus que ficam horas naquele Tik Tok, então eu acho que a gente pode, em vez de estarmos no Tik Tok, é, a gente consegue aprender 5 palavras novas em inglês ou em espanhol, no duolingo em 20, 25 minutos.

**Elizabeth Viana Lima** 14:30

É verdade. E quais os idiomas que você, além do espanhol, quais os outros idiomas que você também estaria interessado em aprender? Existe alguma outra?

**Entrevistado 2** 14:38

Eu acho, eu acho bonito o francês, eu tenho um amigo meu que está lá, inclusive ele fala umas coisas, até engraçado. E eu acho bonito, eu tenho interesse em falar francês também.

**Elizabeth Viana Lima** 14:53

Francês bem bonito mesmo. Agora, em termos de satisfação com o aplicativo que você utiliza hoje, o quanto satisfeito você é com a interface desse aplicativo duolingo.

**Entrevistado 2** 15:05

A, eu acho ele bem interativo e fácil de manusear.

Os ícones são bem intuitivos, eu sei exatamente onde é... a pessoa que olha o Duolingo pela primeira vez, sabe aonde que vê a classificação.

Sabe onde se você ganhou algum presente, sabe aonde que você vai pra fazer a lição, entendeu?

É, eu acho bem intuitivo.

**Elizabeth Viana Lima** 15:28

Entendi. Então ele é fácil de acessar para você.

**Entrevistado 2** 15:32

Bem fácil.

**Elizabeth Viana Lima** 15:35

E quais são os maiores desafios que você enfrenta utilizando esse aplicativo?

Existe algum, se existe, qual, qual seria?

**Entrevistado 2** 15:43

Não existe desafio.

**Elizabeth Viana Lima** 15:45

Nenhum, né?

**Entrevistado 2** 15:49

Ele funciona até muito bem com 3G.

**Elizabeth Viana Lima** 15:53

Entendi, mas ele precisa de internet. Ele não funciona off-line, né?

**Entrevistado 2** 15:58

É, precisa de internet.

**Elizabeth Viana Lima** 16:01

Existe alguma coisa que você gostaria de ver melhorado nesse aplicativo?

Alguma sugestão que você teria alguma coisa que você sente falta?

**Entrevistado 2** 16:09

Eu não sei como é que quem criou duolingo, além de querer ensinar alguma coisa, qual é a finalidade dele mesmo, mas eu acho que ele poderia, é... Como é que eu posso te explicar?

Eu não sei se tem na modalidade paga, tá? Mas na modalidade de graça, não tem mais.

Não foca muito no speaking. É bem fraquinho, mas assim, para quem paga, não sei se tem algo diferente.

**Elizabeth Viana Lima** 16:54

Entendi, e você estaria disposto a pagar se tivesse essa funcionalidade a mais, premium, um novo plano com mais funcionalidade? Você estaria disposto a pagar?

**Entrevistado 2** 17:07

Dependendo do preço, porque se fosse muito caro, eu preferia pagar o IA da Amazon, porque ela te corrige. Se você está falando e está falando alguma coisa assim, ela vai e te corrige, mudou a idioma. Não sei se tem essa função de corrigir não, mas lá no IA, no período de teste, de graça, ele falou: eu acho que você deveria falar desse jeito, sabe?

**Elizabeth Viana Lima** 17:38

Entendi. Não conheço, depois eu vou até dar uma olhada nessa IA.

Se tivesse num preço acessível para você, se você estivesse disposto a pagar por um plano, uma assinatura desse aplicativo, qual seria a forma de pagamento que você preferiria utilizar?

**Entrevistado 2** 17:56

A cartão de crédito, com certeza.

**Elizabeth Viana Lima** 18:01

Tá ótimo. Eu acho que eu já tenho todas as respostas que eu queria.

Existe mais alguma coisa que você queria acrescentar as informações que você já me deu?

**Entrevistado 2** 18:14

Não só isso, só.

**Elizabeth Viana Lima** 18:16

Ah tá bom, eu te agradeço pelo seu tempo.