

**Pós-Graduação Digital em UX Experiência do Usuário e IHC PUC - Rio**

**Sprint: Pesquisa com usuários**

**Aluna:** Marília Ribeiro Ventura Pires

Rio de Janeiro, 19 de Setembro de 2024.

## **Domínio de aplicação e sistemas existentes**

**1- Domínio de aplicação escolhido: Saúde, bem-estar e qualidade de vida. Como melhorar a interação entre Personal Trainer e aluno, seja por meio de sistema computacional ou na academia.**

O domínio escolhido é a interação entre o Personal Trainer e o aluno. Aqui, o foco está em entender como se faz essa interação, as dificuldades encontradas e como podemos melhorar, seja por meio de algum sistema computacional ou pessoalmente dentro de uma academia.

## **2- Oportunidades de melhoria ou problemas já identificados**

Já existem aplicativos para acompanhamento de exercícios que o Personal Trainer registra e faz o acompanhamento do aluno, porém queremos investigar se o que já existe no mercado é satisfatório para a interação do aluno com o Personal. A seguir, um roteiro do que podemos identificar como problemas e possíveis melhorias:

- Problemas na interação com o aluno (com o personal);
- Registro mais fácil de planilhas de exercícios;
- Registro mais intuitivo do exame de impedância e recurso para baixar o documento com essas informações (no caso o aluno);
- Uma forma mais fácil e intuitiva de realizar pagamentos de mensalidades, tanto pro personal receber, quanto pro aluno realizar o pagamento;
- Uma interface mais limpa e intuitiva (se no caso, a solução for um app ou website);
- Um acompanhamento mais próximo do personal com o aluno, nos dias que o aluno treinar sozinho e/ou em outra academia;

- Insumos que o personal pode implementar no seu trabalho para melhorar a motivação do aluno ao treinar;
- Como o aluno recebe essa motivação do personal.

## **Entrevista: Preparação**

### **Definição dos papéis dos potenciais usuários**

Esses são os usuários diretos que poderão servir de fontes de informações para a pesquisa. Eles formarão o grupo de entrevistados, pois são os que vivenciam os problemas que busco resolver e são os principais afetados pelas possíveis dificuldades na interação entre Personal Trainer e aluno e os que mais se beneficiarão com a solução que será proposta posteriormente.

### **Potenciais usuários**

**1- Personal Trainer:** Responsável por fazer o acompanhamento do aluno, no que diz respeito a avaliá-lo fisicamente, realizar o registro de exercícios regularmente e acompanhando a sua evolução.

**2- Aluno:** Persona que será acompanhada pelo Personal Trainer, irá realizar os treinos conforme registro dos exercícios e aulas com o Personal.

### **Roteiro de perguntas feito para entrevistar o aluno**

1. Como é a sua rotina de treinamento físico? (atividades e frequência)
2. Em quais dessas atividades você utiliza o personal trainer?
3. Como vocês se comunicam entre uma aula e outra?
4. Como o seu personal registra os seus exercícios?
5. Como você realiza o pagamento ao personal?
6. Qual sistema computacional (site ou app) o seu personal usa para manter atualizadas as rotinas de exercícios?
7. Já usou algum outro sistema anteriormente?
8. Quais seções do sistema você costuma acessar com mais frequência?
9. O que você acha da sua interação com o personal (seja através de um app/site ou durante as aulas)?

10. Quais os pontos positivos dessa interação?
11. E quais os pontos negativos?
12. O que te motiva a treinar?
13. Em que situação você deixa de treinar?
14. O que o personal poderia fazer para lhe dar mais motivação na hora de treinar?
15. Como a sua interação (seja através de app/site ou durante as aulas) com o personal pode melhorar?

### **Roteiro de perguntas feito para entrevistar o Personal Trainer**

1. Qual a sua formação profissional?
2. Há quanto tempo você atua como personal?
3. Quantos alunos você acompanha?
4. Como é a sua rotina de acompanhamento dos seus alunos?
5. O que você acha da sua interação com os seus alunos (seja através de um app/site ou durante as aulas)?
6. Quais os pontos positivos dessa interação?
7. E quais os pontos negativos?
8. Como você acha que a sua interação (seja através de app/site ou durante as aulas) com os seus alunos pode melhorar?
9. Como você registra os exercícios dos seus alunos?
10. Como você recebe o pagamento dos seus alunos?
11. Como você se comunica com os seus alunos entre uma aula e outra?
12. Qual sistema computacional (site ou app) você usa para manter atualizadas as rotinas de exercícios?
13. Já usou algum outro sistema anteriormente?
14. Quais seções do sistema você costuma acessar com mais frequência?
15. O que o você acha que poderia melhorar no seu trabalho para dar mais motivação aos seus alunos treinarem?

Com base nesses roteiros, foram entrevistados dois profissionais intitulados como Personal Trainer e um aluno. Personas que compõem devidamente o grupo de

principais usuários. Foram feitas as transcrições dos áudios das entrevistas. A seguir podemos analisar as entrevistas:

## **Entrevista realizada com Personal Trainer 01**

### **Primeira parte:**

*“Eu sou profissional de Educação Física, essa é a minha formação. Eu to formada em Licenciatura desde 2009 por que a partir deste ano a Educação Física se desmembrou né?... em Licenciatura para atuação em escolas e em Bacharel para atuação em academias e clubes. Então desde 2009 em Licenciatura, desde 2010 em Bacharelado. Então eu tenho, de 2010 pra 2024, são 14 anos de Bacharel e 13 anos formada em Licenciatura. É cara... quantos alunos eu acompanho! Hoje, presencialmente, eu tenho 9 alunos, éé... pera aí, 9 não... eu tenho 13 alunos... é.. Online, eu tenho em média 8 alunos, então 13 com 8 são 21. Hoje eu to mais voltada... na verdade eu to totalmente voltada pra questão do personal.”*

### **O que entendemos nessa primeira parte da entrevista:**

Profissional de Educação Física com Licenciatura e Bacharel.

Realiza o trabalho como Personal Trainer acompanhando 21 alunos. 8 alunos online e 13 com acompanhamento presencial.

Profissional totalmente voltado para dar aulas como Personal Trainer.

### **Segunda parte:**

*“Eu tenho duas formas de acompanhamento, né? Os presenciais eu acabo estando como o nome já diz pessoalmente com um aluno Eh dependendo da quantidade de vezes que ele contrata duas, três, quatro, cinco vezes na semana e os dias que eu não estou com os presenciais geralmente a gente se fala através do WhatsApp né? Do do aplicativo. eh com os alunos que são online aí esse acompanhamento porque como não é presencial, né? A gente não tá junto durante os dias Eh eu tenho duas formas, eu tenho os que eu atendo presencialmente uma vez ao mês eh uma, duas vezes ao mês, o que for contratado e o restante do acompanhamento a gente faz via aplicativo e via WhatsApp e os que eu não acompanho o dia algum. Aí esses são estritamente através de aplicativo mesmo.”*

*“Olha é presencialmente eu julgo boa a interação né? Com os alunos eh agora através do aplicativo Como não é oferecido um serviço por exemplo um serviço premium. É um serviço mais simples. Eu acredito que a interação ocorra da forma OK, tipo assim, tudo bem, é suficiente. mas eu gostaria que fosse mais porém não existe eh eh hoje uma valorização desse serviço on-line quando eu falo valorização é financeiramente mesmo entendeu? Então, eu acabo oferecendo o que é possível de acordo com a condição financeira que o aluno hoje do do nicho que eu atendo pode Está custeando, mas eu acho que poderia ser melhor o on-line.”*

*“Os pontos positivos são a participação né? Da da rotina de vida um do outro principalmente a minha eh eh a o meu acompanhamento né da da vida da rotina deles eu acho que isso gera uma cobrança facilita o desempenho.”*

*“E os pontos negativos eh pro presencial o fato de eu não estar perto, não estar ali com com o aluno faz infelizmente com que ele não tenha o comprometimento de ir, a maioria, né? Já o o online eh a questão da cobrança se eu não cobro na maioria das vezes ele também não se prontifica de ir e acaba gerando um gap aí nesse meio eh e a pessoa acaba não não seguindo com um objetivo.”*

### **O que entendemos nessa segunda parte da entrevista:**

A profissional acompanha os alunos de 2 formas: presencialmente, dependendo da quantidade de vezes na semana que o aluno a contrata - e online, através do aplicativo.

A maioria do contato é feito pelo whatsapp entre a profissional e os alunos.

A profissional acha a interação no presencial boa, porém pelo aplicativo é fraca deixando a desejar. Ela acha que o aplicativo poderia oferecer um serviço mais premium. Não existe hoje em dia uma valorização financeiramente desse serviço on-line.

O que é positivo da interação do profissional com os alunos é a participação da rotina de vida um do outro, o acompanhamento que o profissional faz da rotina de exercícios do aluno gera uma cobrança e facilita o desempenho. E o que é negativo na interação, no presencial, é o fato das vezes que o profissional não está perto,

isso faz com que na maioria das vezes o aluno não tenha o comprometimento de ir treinar.

**Terceira parte:**

*“Ah vamos lá como eu acho que a interação poderia melhorar eh se houvessem notificações por exemplo no aplicativo Quando as pessoas deixassem por exemplo de acessar dois dias Entendeu? Acho que se houvesse isso eh tanto pra mim quanto pro próximo E surtiu um efeito legal porque eu ia ter a noção do não esquecimento do aluno.”*

*“É o registro dos exercícios todos são feitos através do aplicativo eu uso o aplicativo existem alguns professores que não utilizam e aí acabam fazendo de cabeça mesmo mas eu gosto do controle do aplicativo então todos os exercícios todas as séries eh aumentos de carga tudo isso eu faço através do aplicativo.”*

*“E o pagamento é via Pix.”*

**O que entendemos nessa terceira parte da entrevista:**

A interação poderia melhorar se houvessem notificações no aplicativo. Se o aluno faltar 2 dias ao treino, o profissional irá receber essa notificação e teria alguma noção dos dias que o aluno vai treinar e os dias que não. O registro de todos os exercícios é feito pelo aplicativo. E o pagamento dos alunos para o profissional é feito via Pix.

**Última parte:**

*“Pelo aplicativo whatsapp.”*

*“Sim, já usei planilhas no excel.”*

*“Todas. Membros Inferiores, superiores, cardio e abdômen.”*

*“Mais tempo de qualidade para monitoramento mensal, quem sabe semanal/”Desafios”/metas estipuladas...”*

**O que entendemos nessa última parte da entrevista:**

A comunicação é feita pelo aplicativo Whatsapp.

O profissional já usou planilhas do excel para registro de exercícios.

Normalmente acessa todas as partes do aplicativo.

Gostaria de ter mais tempo de qualidade para fazer o monitoramento dos alunos.

**Entrevista realizada com Personal Trainer 02****Primeira parte:**

*“Sou professora de Educação Física. Como profissional, atuo há 3 anos. No momento to com 3 de personal.”*

**O que entendemos nessa primeira parte da entrevista:**

Profissional de Educação Física.

Atua há 3 anos como Personal Trainer.

Atualmente acompanha 3 alunos.

**Segunda parte:**

*“Tem alunos que são 3 dias na semana e outros que são 2. Eles geralmente vêm 5x na semana mas comigo, de 2 a 3 dias. Então, minhas aulas são presenciais e aí... eu tenho uma boa relação com eles... alguns são até meus amigos. A interação é boa... pois nos treinos... não fica aquela robotização, a gente interage mais. Não acho que tenha pontos negativos na nossa interação.”*

**O que entendemos nessa segunda parte da entrevista:**

Acompanha alguns alunos 3x na semana e outros 2x.

Todas as aulas são presenciais.

Existe uma boa relação com os seus alunos e a profissional não enxerga pontos negativos.

### **Terceira parte:**

*“Eu acho que a interação pode melhorar mais pela pontualidade deles. Eu registro os exercícios ou pelo computador ou mando pelo whatsapp mas geralmente eu fico na cabeça. Eu recebo o pagamento via Pix.”*

### **O que entendemos nessa terceira parte da entrevista:**

A profissional enxerga que a interação pode ser melhor se os alunos fossem mais pontuais no início das aulas.

O registro dos exercícios é feito ou pelo computador, ou pelo whatsapp ou como na maioria das vezes não registra, só grava mentalmente.

### **Última parte:**

*“A comunicação é feita totalmente pelo whatsapp. Não utilizo nenhum sistema computacional para atualizar os exercícios. Já usei o aplicativo MFit antes para registrar os exercícios. E uma das seções que eu mais usava no aplicativo era a parte de montagem de séries. Para melhorar, eu acho que é mais esse ponto da pontualidade, por que eles acabam atrasando aí é chato.”*

### **O que entendemos nessa última parte da entrevista:**

A comunicação é somente feita pelo whatsapp.

A profissional não utiliza atualmente nenhum sistema computacional para atualizar os exercícios.

Anteriormente utilizou um aplicativo chamado MFit para o registro de exercícios.

E enxerga que para melhorar a interação, os alunos precisam ser mais pontuais nas aulas.

## **Entrevista realizada com aluno**

### **Primeira parte:**

*“É a minha rotina de Treinamento físico ela vai Ela acontece três vezes na semana. fazendo musculação eu não faço aeróbico é somente musculação. Eu utilizo a personal só pra fazer a musculação. E eu e minha personal a gente se comunica através do WhatsApp E ela faz todo controle do WhatsApp se eu comia antes do*



*treino ah durante o treino também se eu estou bebendo água ela faz esse / monitoramento é pelo WhatsApp e presencial ela só me ajuda na questão de monitorar bebi água o suficiente enfim.”*

**O que entendemos nessa primeira parte da entrevista:**

A rotina de treinamento físico do aluno acontece 3x na semana.

O aluno não faz aeróbico, somente musculação.

Utiliza o Personal Trainer somente para fazer a musculação.

O aluno e o Personal Trainer se comunicam somente através do whatsapp.

Todo o controle do Personal é feito pelo whatsapp. O Personal controla a alimentação antes do treino e presencialmente, a quantidade de água ingerida durante as aulas.

**Segunda parte:**

*“Ela registra tudo pelo WhatsApp também, tudo é feito pelo WhatsApp. O pagamento ele é feito via Pix é a cada aula então se eu vou três vezes na semana ah ela custa cinquenta reais, né? Ela cobra a aula dela cinquenta reais. Então por semana eu pago cento e cinquenta. Ela usa o O próprio aplicativo da academia. Academia tem um aplicativo que ela monitora os pesos e a a a série em si pelo aplicativo mas ela usa muito mais o WhatsApp aplicativo já fica uma série pronta pra que nos outros dias que eu não estou com ela eu faço essa série então ela monitora os pesos através de lá mas quando eu estou com ela ela faz tudo pelo WhatsApp.”*

**O que entendemos nessa segunda parte da entrevista:**

O aluno diz que o Personal só utiliza o whatsapp para comunicação com o aluno.

O pagamento é feito por semana e via Pix.

O aluno diz que o Personal utiliza o próprio aplicativo da academia e nele monitora os pesos e a série de exercícios em si. Mas o Personal utiliza mais o whatsapp. No aplicativo da academia tem a série pronta para que nos outros dias que o aluno treina sozinho, ele possa consultar a série de exercícios pelo aplicativo.

### **Terceira parte:**

*“Não... nunca usei outro sistema. O que eu costumo usar sempre é pra registrar o meu peso, né? Porque eu faço monitoramento de peso e um monitoramento o meu peso corporal, né? E o meu monitoramento de carga. A minha personal ela é perfeita não tenho nenhum tipo de reclamação Ela me motiva todos os dias ela mostra que eu sou capaz quando estou ali pegando pesada eu não estou aguentando mais ela Diz que eu aguento e depois quando eu termino ali a o movimento né a série enfim qualquer coisa ela eu me sinto Motivado e eu vejo que eu sou capaz. Os pontos positivos é esse olha a motivação ela me faz gostar de ir pra academia coisa que eu nunca gostei. me dá forças ela lá faz querer eh faz querer que minha saúde melhore e não só a minha saúde né? Ela tem a meta do corpo que eu já mostrei pra ela por foto então ela olha e fala Sempre ela me mostra essa foto falando é assim que você quer chegar? Então vamos lá você aguenta vamos faltar pouco falta pouco e é isso assim ela ela a maior que eu poderia dizer em uma palavra é motivação. Ela não me deixa em nenhum segundo assim desamparado. Eu acho que o ponto negativo é que ela gosta de conversar muito e o tempo que a gente conversa a gente poderia estar malhando, né? Eu fazendo mais musculação, né? Outros exercícios.”*

### **O que entendemos nessa terceira parte da entrevista:**

O aluno nunca usou outro sistema.

O aluno usa um aplicativo pra monitorar seu peso, o ganho de massa muscular.

O aluno enxerga o seu Personal como um excelente profissional, pela ajuda motivacional para treinar. Com conversas, o seu Personal acaba sendo sua rede de apoio para motivá-lo a chegar no seu objetivo. Esse é o ponto positivo.

O aluno diz que o ponto negativo são as conversas paralelas que o Personal têm durante as aulas e isso acaba sendo uma distração desnecessária durante os treinos.

## **Última parte:**

*“O que me motiva a treinar é somente ela e o ganho de peso meu porque eu estou abaixo do peso. Qualquer desculpa eu arrumo pra não treinar porque eu não gosto. como ela é minha motivação E então e como eu pago também, né? Eh, isso acaba sendo minha motivação. quando Eu sei que eu não estou num dia bom, eu estou muito cansada do trabalho isso é uma situação que acaba deixando de treinar. Eu acho que nela especificamente acho que ela não Precisava mudar em nada pra me dar mais motivação porque isso ela faz o tempo inteiro. o rastreamento do peso, tanto o meu peso, né? Quanto o peso que eu estou pegando, ela não me deixa desistir, mesmo eu tendo ansiedade, depressão e muitas vezes querer desistir por causa disso, ela não deixa. Então na verdade eu não mudaria em nada. E eu acho que ela poderia usar o sistema da academia ao invés de anotar tudo pelo WhatsApp ela poderia usar o aplicativo da própria academia pra registrar as modificações de série de peso, enfim. Porque o WhatsApp se perde, né? pode dar algum problema e o aplicativo da academia não É provável que não dê problema e é muito mais fácil também porque se você estiver com o aplicativo aberto você consegue controlar ali a carga né? Ou então você pode imprimir a série.”*

## **O que entendemos nessa última parte da entrevista:**

O que motiva o aluno a ir treinar é o seu próprio Personal e os resultados que ele vêm obtendo.

O aluno não enxerga onde o Personal pode melhorar, pois o trabalho que o profissional vem fazendo com o aluno é excelente. Existe todo o monitoramento feito pelo profissional.

O aluno diz que o Personal poderia usar o aplicativo da academia para realizar todas as atualizações de exercícios, pois acha que pelo whatsapp as coisas ficam perdidas. Pelo aplicativo da academia, pode-se controlar as mudanças de séries de exercícios e podendo até imprimir a série de exercícios.

## Cenários de problemas

Durante a análise do roteiro de entrevistas com os potenciais usuários, conseguimos identificar 2 problemas na interação do Personal Trainer com o aluno:

**1- Serviço Premium:** A falta de um serviço mais qualificado para o trabalho feito pelo profissional. Aplicativos que já existem para registro de exercícios pelo Personal não entregam a mais, além do básico.

**1- Não utilização de sistemas computacionais existentes:** Outro problema é quando o profissional não utiliza o sistema que já existe ou usa incorretamente, deixando o aluno um pouco frustrado e perdido entre as rotinas de exercícios.

*Em anexo, seguem os Termos de Consentimento para as entrevistas.*

*Usuários entrevistados:*

*Personal Trainer 01: Flávia Sotelo*

*Personal Trainer 02: Kewellyn Modesto*

*Aluno: Aline Moreira*

