

Persona 1

Maria Andrade

Profissional

32 anos

Personal Trainer

João Pessoa - PB

- Exerce de forma independente, tendo clientes próprios, atendendo em seus condomínios ou nas academias que frequentam.
- Teve um crescimento de clientela exclusivamente online durante e pós-pandemia e gostaria de focar mais nesse mercado. Com mais pessoas, tem mais demanda e necessita de maior gerenciamento e rapidez nos processos.

Problema 1 - Disponibilidade e Fluidez na Comunicação

Cenário

Maria está presencialmente na academia dando feedback para seu cliente enquanto recebe pedidos frequentes de feedback ou de novos treinos de clientes online. Ela não consegue gerenciar, responder de maneira rápida ou efetiva e não consegue dar o melhor suporte para seus clientes.

Personal 1:

00:06:04 Pesquisador

E vem cá, por que é um desafio a comunicação pelo WhatsApp?

00:06:07 Entrevistado

Porque da mesma forma quando um aluno tá treinando de 9 da noite e 9 da noite eu já tô, tipo assim, encerrando.

00:06:24 Entrevistado

Tem gente que não entende, sabe?

00:06:26 Entrevistado

Tipo assim, quer um feedback na aula, quer um treino.

00:06:28 Entrevistado

Ah, eu tô precisando de um treino pra fazer em casa hoje, porque hoje eu não vou pra academia.

00:06:33 Entrevistado

E aí, às vezes, eu tô dando uma outra aula e não tenho tempo hábil pra fazer e montar um treino ali.

00:06:38 Entrevistado

Por mais que eu monte rápido, eu levo, sei lá, 5 minutos pra montar um treino, menos.

00:07:05 Pesquisador

Enquanto as pessoas estão querendo uma resposta mais na hora, né?

Personal 2:

00:05:13 Entrevistado

E aí, às vezes, fica difícil de ter comunicação e feedback.

00:05:17 Entrevistado

Ele tá aqui na hora, o aluno geralmente tem contato do WhatsApp e manda pelo WhatsApp pra gente, a gente resolve alguma bronca ou algum ajuste ou alguma adaptação, mas é difícil lidar com isso.

[...]

00:08:36 Pesquisador

E isso, essa comunicação também é feita pelo aplicativo ou tu usa WhatsApp ou alguma outra coisa?

00:08:43 Entrevistado

O aplicativo tem a opção, mas eu prefiro que me mandem pelo WhatsApp porque eu acho mais fácil de me organizar pra responder a tempo, sabe?

Problema 2 - Divulgação

Cenário

Maria não consegue atingir novos públicos utilizando apenas sua bolha em suas redes sociais, principalmente considerando redes sociais que são vinculadas mais a conteúdo visual e a transformações corpóreas “chocantes” quando a estética não é necessariamente a maior métrica de saúde para um profissional da área de saúde.

Personal 2:

00:00:52 Pesquisador

Eu queria saber também, porque eu sei como tu trabalhas de uma forma mais independente, então essa questão de marketing pesa mais pra ti, certo?

00:01:02 Pesquisador

Eu queria saber como é isso pra tu.

00:01:07 Entrevistado

Então, eu já tentei várias vezes ter uma visibilidade melhor no Instagram, só que o que eu considero que é mais rentável, que tem uma pegada, como é que eu posso dizer, mais vendível, não faz meu estilo.

00:01:31 Entrevistado

Então, eu termino ficando presa, assim, entre a minha consciência e o que eu poderia fazer de apelação de marca.

00:01:41 Entrevistado

E aí, eu termino não fazendo muita coisa.

[...]

00:02:42 Entrevistado

Um indicando mesmo pro outro e tal.

00:02:47 Entrevistado

Isso me dá muito mais visibilidade do que o digital em si, sabe?

00:02:53 Pesquisador
Sim, o boca a boca, né, tal.

00:02:56 Pesquisador
Isso.

00:02:59 Pesquisador
Mas você sente falta, de alguma forma, da captação de novos alunos?

00:03:05 Entrevistado
Sinto.

00:03:05 Entrevistado
Mas eu não queria ter que ficar sendo garota propaganda pra isso, sabe?

Personal 1

00:21:18 Entrevistado
Tem alguns profissionais que utilizam foto de antes e depois.

00:21:22 Entrevistado
E aí, teria como fazer esse registro no aplicativo, não sei como.

00:21:28 Entrevistado
Mas tem como deixar lá as fotos.

00:21:30 Entrevistado
Só que eu acho muito invasivo.

00:21:32 Entrevistado
Você ter fotos, salvas da corporeidade das pessoas.

00:21:36 Entrevistado
E eu não gosto de avaliar dessa forma.

00:21:40 Entrevistado
Eu avalio o progresso no boca a boca mesmo.

00:21:42 Entrevistado
Como é que você tá se sentindo?

00:21:44 Entrevistado
Você tá dormindo melhor?

Persona 2

Luís Barbosa

Cliente

26 anos
Programador
Rio de Janeiro - RJ

- Tem um foco maior no seu visual e na disciplina, maior familiaridade com o mundo digital e recorre mais a trocas e interações comunitárias.
- Utiliza aplicativos diversos para acompanhar sua hidratação, quanto percorreu no dia, seu progresso na academia, métricas de desempenho e compartilha com a comunidade que faz parte, colaborando numa rede motivacional.

Problema 1 - Clareza na Comunicação

Cenário

Luís recebe seus sets de treino por aplicativo, junto com desenhos que não fazem muito sentido e não tem precauções de como não se machucar. Tenta encontrar um personal trainer, mas está ocupado com outra pessoa no momento. Ele decide começar com o exercício da forma que entendeu e começa a sentir uma dor fora do comum.

Cliente 2

00:05:28 Pesquisador

E quão claras e compreensíveis são as instruções de exercício que você recebe pelo aplicativo?

00:05:31 Pesquisador
Eu diria que 80%.

00:05:32 Pesquisador
Tem muitos dos exercícios que.

00:05:41 Entrevistado
Não dá para ser entendido.

00:05:54 Entrevistado
Eu tenho que ir até o instrutor.

00:05:59 Pesquisador
Para ele decifrar para mim.

Cliente 3:

00:06:21 Pesquisador
E quando você recebe teu set de treino, tu falou que às vezes o personal corrige alguma coisa, mas quando você recebe o seu set de treino, tem alguma instrução de como você faz o exercício?

00:06:34 Entrevistado
Tem, tem um videozinho, muito ruinzinho, porque é a inteligência artificial, aquele desenho.

Personal 1:

00:12:29 Entrevistado
É um negócio meio difícil de dialogar com os alunos.

00:12:42 Entrevistado
pelo aplicativo, seria muito mais...

00:12:46 Entrevistado
muito mais massa, assim, mais legal.

00:12:50 Entrevistado

Por exemplo, o aluno está com dificuldade no exercício.

00:12:53 Entrevistado

Eu tenho que catar um vídeo do YouTube, ou tentar explicar por texto, ou ir para o WhatsApp para mandar um áudio explicando um vídeo.

00:13:03 Entrevistado

Isso vai perder tempo.

00:13:04 Entrevistado

Se eu tivesse no aplicativo mesmo, a opção de mandar um áudio, ou mandar um vídeo para o aluno em tempo real ali, ficaria bem mais rápido e.

00:13:20 Pesquisador

Bem mais fácil a montagem e a entrega dos treinos e os ajustes.

[...]

00:19:10 Entrevistado

Não tem como mandar áudio, não tem como mandar vídeo.

00:19:14 Entrevistado

Você tem como escolher o vídeo e botar no treino do aluno.

00:19:18 Entrevistado

Mas não tem como eu mandar áudio, ó.

00:19:20 Entrevistado

Tu vai fazer um movimento assim contra o mano.

00:19:23 Entrevistado

Tu vai fazer aí.

00:19:24 Entrevistado

Vai pegar assim, vai pegar e tal.

00:19:26 Entrevistado

Tá aí no vídeo de um jeito, mas eu quero que você faça aqui outro.

00:19:29 Entrevistado

No aplicativo não tem esse...

00:19:37 Entrevistado

Porque acaba que meu WhatsApp virtual fica cheio de aluno me pedindo feedback e tal.

00:19:44 Entrevistado

Isso confunde muito a minha cabeça.

Problema 2 - Comunidade

Cenário

Luís quer começar a ir na academia, tenta convencer dois amigos a irem juntos e se motivarem, um não aceita logo de cara, mas o par começa a ir. O amigo começa a frequentar menos e menos e em um mês não renova o plano mensal. Luís ainda tenta ir algumas vezes, mas não consegue manter a motivação inicial e acaba desistindo logo em seguida.

Cliente 1

00:05:04 Entrevistado

Você consegue criar desafios com amigos, você consegue registrar quantas calorias você gastou, consegue publicar a foto do seu treino, qual a agenda do seu treino e na criação dos desafios você consegue estabelecer, por exemplo, dois meses de treino e aí o aplicativo cria um ranking de quem tá indo mais vezes, quem tá perdendo mais calorias e tipo de coisa.

00:05:35 Pesquisador

É como se fosse uma comunidade pra motivação do outro, certo?

00:05:39 Entrevistado

Isso, e também tem essa rotina de um membro do desafio, ele pode se sentir motivado a ultrapassar o outro por conta dele não ser o líder daquele treino.

00:05:56 Entrevistado

Então, ele aproveita mais oportunidades, ele vai mais vezes, ele treina mais vezes, ele registra mais treinos, por exemplo, mais distância corrida, que também contabiliza.

00:06:05 Entrevistado

Então, são aplicativos que tornam o treino mais divertido a partir da brincadeira.

[...]

00:09:00 Entrevistado

Se eu pesquiso alguns grupos musculares, que as pessoas trabalham, assisto criadores, né, ou outras pessoas, eu consigo montar meus treinos por lá.

00:09:06 Entrevistado

Por exemplo, se eu tenho o foco em desenvolver ombro, eu vou focar em treinos mais pesados de ombro no dia de ontem.

00:09:15 Entrevistado

se eu quero engrossar mais minhas pernas, então eu preciso entender treinos que sejam mais efetivos em relação a perna, treinos de perna, então eu faço esse registro.

[...]

00:18:27 Pesquisador

Eu só queria saber como a tecnologia impacta na tua motivação e consistência dos treinos.

00:18:34 Entrevistado

Eu acho que é importante porque.

00:18:39 Entrevistado

Não só em relação aos aplicativos em si, mas em relação a redes sociais também, porque eu participo de comunidade de pessoas que treinam, compartilham os seus avanços, pessoas que perderam peso ou que ganharam peso, então ver essas histórias e tudo mais, eu acho que é uma pessoas que estão tão motivadas quanto você assim, eu acho que é importante, mas os aplicativos eles facilitam muita coisa para registro, para você ter acesso a relatórios, conseguir consultar algumas informações, então acho que a tecnologia é uma grande aliada disso.

Cliente 2

00:11:30 Pesquisador

Que tipo de conteúdo você gostaria de compartilhar com seus amigos em redes sociais sobre seus treinos?

00:11:39 Entrevistado

Só a questão de progressão mesmo, que eu falo.

00:11:46 Pesquisador

O peso de treino que foi mudado.

00:11:47 Pesquisador

Então você tem algum acompanhamento de métricas?

00:11:49 Entrevistado

Não, não tenho.

00:11:54 Entrevistado

É só um comentário informal que eu faço deles.

00:11:59 Entrevistado

Gente faz só uma troca...

00:12:01 Pesquisador

Não, eu não tô falando disso porque tem que ser formal ou não, sabe?

00:12:04 Pesquisador

Mas se é algo que você...

00:12:07 Pesquisador

Mesmo que seja tipo meme ou brincadeira, se você compartilha isso, você presta atenção nisso de alguma forma e tipo vê a diferença de tempo em tempo?

00:12:18 Pesquisador

É algo que você nota?

00:12:19 Entrevistado

Ah, isso eu noto, sim.

[...]

00:18:32 Pesquisador

Você se sente motivado na construção de uma comunidade?

00:18:38 Entrevistado

Sim, foi o que me ajudou a tomar essa iniciativa.

00:18:43 Entrevistado

Eu não sou inserido na comunidade de forma ativa, eu sou mais passivo, eu só observo.

00:19:03 Pesquisador

Tu se sente reconhecido e valorizado por meio das postagens e compartilhamentos que você faz?

00:19:14 Pesquisador

Isso eu digo não só a partir de outras pessoas, mas também da tua própria percepção de quando tu posta uma coisa, tu fica feliz com o teu progresso.

00:19:24 Entrevistado

Hoje em dia, sim.

Problema 3 - Métricas Integradas

Cenário

Luís se pesa todos os dias antes e depois de treinar e coloca as informações manualmente nos aplicativos, ele perde tempo escrevendo em diversos aplicativos e, quando interage com a comunidade, suspeita se os dados colocados manualmente por outras pessoas são verdadeiros.

Cliente 1

00:14:39 Entrevistado

Não sei se é a intenção dos desenvolvedores ter um design consideração com alguns aplicativos mais bem elaborados, como o da Nike, da Adidas, que eles tem um design mais legal, mais dinâmico, eles

tem questão de registro de outras funções, por exemplo, pode registrar a música que você está escutando, eles tem também a contagem de passos, de distância, esse tipo de coisa.

00:15:20 Entrevistado

Se o aplicativo tivesse como registrar isso, efetivamente, seria importante, mas eu acho que por registro manual, você tem que ser o máximo sincero possível.

[...]

00:18:27 Pesquisador

Eu só queria saber como a tecnologia impacta na tua motivação e consistência dos treinos.

00:18:34 Entrevistado

Eu acho que é importante porque.

00:18:39 Entrevistado

Não só em relação aos aplicativos em si, mas em relação a redes sociais também, porque eu participo de comunidade de pessoas que treinam, compartilham os seus avanços, pessoas que perderam peso ou que ganharam peso, então ver essas histórias e tudo mais, eu acho que é uma pessoas que estão tão motivadas quanto você assim, eu acho que é importante, mas os aplicativos eles facilitam muita coisa para registro, para você ter acesso a relatórios, conseguir consultar algumas informações, então acho que a tecnologia é uma grande aliada disso.

00:19:23 Entrevistado

O relógio em si, a pulseira, ela já consegue fazer com que você consulte constantemente se você está andando necessário para um dia, se você fez Por exemplo, se eu tô caminhando num passeio de sábado, eu vejo que eu tô com 5 mil passos ainda, eu sei que eu preciso caminhar pelo menos mais 3 mil passos pra poder bater isso, então eu não vou conseguir sossegar enquanto eu não conseguir fazer esses 8 mil, eu pelo menos vou compensar pelos outros dias.

Cliente 3

00:12:06 Entrevistado

Vou na farmácia e faço a bioimpedância só pra acompanhar mesmo.

00:12:09 Pesquisador
E tudo isso tu acompanha só mentalmente?

00:12:15 Pesquisador
Tu não anota isso em nenhum lugar?

00:12:17 Pesquisador
Tu gosta de acompanhar e ver o teu progresso de alguma forma?

00:12:23 Entrevistado
Custo.

00:12:23 Entrevistado
É que estimula a não parar, né?

00:12:25 Entrevistado
A não, tipo assim, não desistir.

[...]

00:12:31 Entrevistado
Eu recebo o papelzinho na farmácia, no Lapa, também.

00:12:34 Entrevistado
Eles fazem toda a pesagem.

00:12:36 Entrevistado
Aí eu recebo o papelzinho.

00:12:37 Entrevistado
E essa medição eu sempre estou anotando ou no aplicativo da própria academia, que eles têm a opção, ou no aplicativo do meu relógio.

00:12:47 Entrevistado
Que também tem a opção pra anotar essas métricas.

Persona 3

Carolina Meireles

Cliente

39 anos

Arquiteta

Recife - PE

- Tem uma visão mais holística, vê exercícios físicos como oportunidades de aprendizado e autodesenvolvimento e de bem estar a longo prazo. Combina a academia com outras atividades físicas.
- Não tem tanto costume na utilização de aplicativos e utiliza um planner físico para se organizar.

“Objetivos é manter a saúde corporal e por conseguinte mental, física e mental.”

Novo Cliente 1

Problema 1 - Métricas subjetivas

Cenário

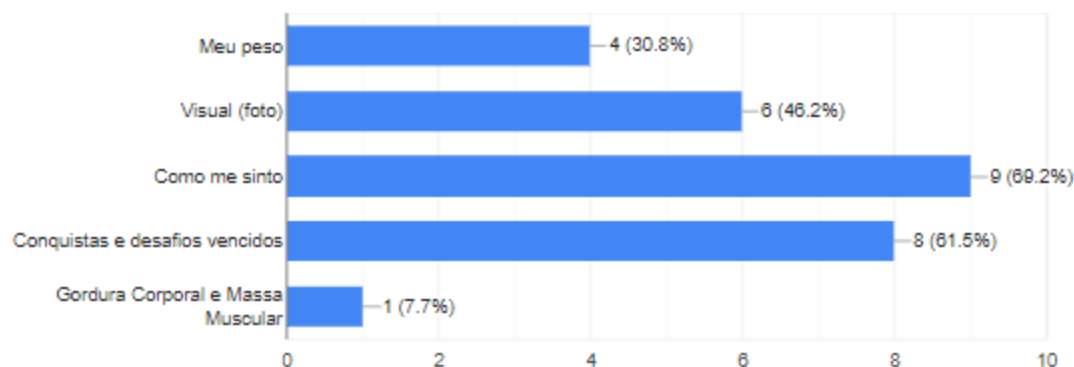
Carolina corre todos os dias pela manhã faz quase um ano, dois meses atrás começou a malhar na academia perto de casa em busca de melhorar a performance dela e em busca de maior vitalidade. Apesar de ter sentido um bem estar maior atualmente, Carolina não acompanha esse fator, o mais importante para ela, de forma visual ou palpável.

Apesar de ter sentido uma progressão no geral, ela poderia entender as variações na jornada e fazer ajustes ou até buscar maior motivação no acompanhamento dessas métricas.

Quais dados ou métricas você considera mais importantes acompanhar a longo prazo?

 Copy

13 responses



Cliente 3

00:12:59 Pesquisador

Qual tu acha que é o teu maior motivador em relação a manter uma consistência e progredir na academia?

00:13:12 Entrevistado

Ah, eu acho que eu...

00:13:13 Entrevistado

Perdão, pode falar.

00:13:19 Entrevistado

Acho que eu ganhei muita saúde com o emagrecimento.

00:13:23 Entrevistado

E isso é uma motivação muito grande.

00:13:25 Entrevistado

Porque quando eu comecei a emagrecer, a fazer exercício, eu me sentia muito pesada.

00:13:32 Entrevistado

No início, a caminhada era cansativo, desgastante.

00:13:37 Entrevistado

E hoje, o exercício já é mais prazeroso.

00:13:41 Entrevistado

Eu vejo uma qualidade E a minha qualidade de vida melhorou.

Novo Cliente 1

00:13:08 Pesquisador

Além desse motivo, De diversas métricas, existem outras?

00:13:19 Entrevistado

Existem.

00:13:19 Entrevistado

A própria evolução dos resultados, né?

00:13:27 Entrevistado

São aspectos que motivam a permanência nesse trabalho com o corpo.

00:13:36 Pesquisador

E que coisas você nota que...

00:13:40 Pesquisador

O que faz você se motivar?

00:13:44 Entrevistado

A disposição física.

Novo Cliente 2

00:13:01 Pesquisador

Sim, eu queria saber o que mais te motiva, além dessa questão de metas.

00:13:09 Pesquisador

Se existem outros fatores como acompanhar suas mudanças, algo que te motiva, mas além disso, existem outras coisas?

00:13:22 Entrevistado

Sim, eu me sinto bem, me sinto mais confortável, me sinto mais disposta.

00:13:30 Entrevistado

Digamos, resumindo, a qualidade de vida que eu tô observando em mim mesma por conta de fazer exercícios, de me exercitar.

[...]

00:14:09 Pesquisador

Você falou algumas questões em relação à qualidade de vida e umas questões mais subjetivas, certo?

00:14:17 Pesquisador

E eu queria saber se você acompanha essas métricas, porque também são métricas de uma forma ou outra.

00:14:25 Pesquisador

Se você acompanha elas de alguma forma no seu crescimento e no seu histórico.

00:14:33 Entrevistado

Assim, não.

00:14:35 Entrevistado

Só intuitivamente.

Personal 1

00:20:30 Pesquisador

Ah, você utiliza alguma plataforma para monitorar o progresso dos seus clientes?

00:20:36 Entrevistado

Pois é, não.

00:20:38 Entrevistado

Isso também seria algo interessante.

00:20:39 Entrevistado

O progresso dos alunos, apesar disso ser um negócio muito complexo, tem muitas variáveis do que seria progresso.

00:20:47 Entrevistado

Existe uma ferramenta que é o pentáculo do bem-estar.

00:20:54 Entrevistado

Pode dar uma olhada.

00:20:58 Entrevistado

Eu já tentei usar pentáculo algumas vezes, para os alunos marcarem, porque isso não me diria só um progresso físico.

00:21:05 Entrevistado

Eu acredito que o trabalho da gente tem que fugir um pouco das medições antropométricas.

00:21:11 Entrevistado

E ainda assim, com as medições antropométricas, não tem como a gente mensurar tão bem.

[...]

00:21:40 Entrevistado

Eu avalio o progresso no boca a boca mesmo.

00:21:42 Entrevistado

Como é que você tá se sentindo?

00:21:44 Entrevistado

Você tá dormindo melhor?

00:21:46 Entrevistado

Sua libido tá ok?

00:21:48 Entrevistado

Sua imunidade tem andado boa?

00:21:59 Entrevistado

Como é que você tá?

Problema 2 - Clareza na Comunicação

Cenário

Carolina se preocupa em fazer os exercícios corretamente, fazendo ajustes para evitar lesões. Quando chega na academia, vê seu treino e instruções, mas tem dúvidas por conta da má qualidade da explicação. Ela fica com receio e opta em não fazer esses exercícios que teve dúvida, impedindo de chegar nos objetivos que queria naquele momento.

Cliente 3

00:06:21 Pesquisador

E quando você recebe teu set de treino, tu falou que às vezes o personal corrige alguma coisa, mas quando você recebe o seu set de treino, tem alguma instrução de como você faz o exercício?

00:06:34 Entrevistado

Tem, tem um videozinho, muito ruimzinho, porque é a inteligência artificial, aquele desenho.

Novo Cliente 2

00:12:02 Entrevistado

As explicações de cada exercício, elas são muito curtas, muito resumidas e a ilustração É muito primitivo, digamos assim, para uma ilustração de aplicativo.