

# **MPV Pesquisa com Usuários**

**Curso:** Pós-graduação em Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador PUC-Rio

**Disciplina:** Sprint 2 - Pesquisa de Usuário (UX Research)

**Aluna:** Tais Rizzo Cochran

## **Sumário**

1. Introdução
2. Domínio de aplicação e sistemas existentes
3. Metodologia de pesquisa
4. Execução das entrevistas
5. Análise dos Resultados
6. Personas
7. Cenários de Problema
8. Considerações finais
9. Referências Bibliográficas
10. Anexos

# 1. Introdução

## 1. Introdução

O aprendizado de idiomas por adultos de 25 a 35 anos tem se tornado uma demanda crescente, especialmente diante de exigências do mercado globalizado. Soluções digitais, como plataformas web e mobile, oferecem flexibilidade, autonomia e acessibilidade, tornando-se aliadas no desenvolvimento contínuo desses aprendizes.

Esse projeto busca investigar necessidades, motivações e barreiras de adultos que desejam aprender um novo idioma, com o intuito de gerar evidências que orientem o design de um MVP centrado no usuário. Para isso, serão conduzidas entrevistas semiestruturadas, conforme a abordagem proposta na disciplina, com foco em explorar experiências reais e atuais dos usuários e evitar respostas especulativas ou centradas em preferências de interface.

Além das diretrizes da disciplina, este trabalho incorpora dois referenciais teóricos complementares, que ampliam a profundidade analítica da pesquisa e a aplicação de ciências cognitivas e comportamentais em UX Research. A ciência comportamental (*Behavioral Science*) fornece modelos e conceitos úteis para interpretar o comportamento dos usuários com mais nuance, como reforços, aversão à perda, motivação intrínseca e barreiras comportamentais. Esses princípios permitem formular perguntas que ajudem a compreender o que realmente importa para os usuários e o que os impede de atingir seus objetivos, conectando as respostas à dinâmica de engajamento e abandono no uso de aplicativos educacionais.

Esse enfoque está alinhado com o campo do design comportamental (*behavioral design*), que, segundo o *Interaction Design Foundation* (2024), busca intencionalmente moldar experiências digitais com base em evidências científicas sobre comportamento humano, criando produtos que ajudem os usuários a tomarem melhores decisões e a persistirem em seus objetivos de forma mais consistente.

Ao integrar esses aportes à estrutura metodológica apresentada na disciplina, incluindo definição do público-alvo, elaboração do TCLE, entrevista-piloto e análise qualitativa dos resultados, este projeto visa aprofundar a compreensão sobre as reais necessidades dos usuários. Espera-se, assim, gerar personas e cenários de problema com maior validade empírica e poder explicativo, apoiando decisões de design mais eficazes e ancoradas na realidade comportamental dos aprendizes.

### 1.1 Objetivo Geral

Investigar necessidades, motivações e barreiras de adultos (25–35 anos) que desejam aprender um novo idioma e, com base nessas descobertas, propor funcionalidades e ideias para um MVP de uma plataforma digital (site ou app) que se encaixe melhor na rotina e nos objetivos desse público.

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

### **2.1 Visão Geral do Domínio**

Área: Educação Digital para Adultos 25–35 anos

Contexto: Rotinas ocupadas, múltiplas responsabilidades (trabalho, pós-graduação, vida pessoal)

Principais motivações: crescimento profissional, viagens, networking, consumo de mídia estrangeira.

### **2.2 Plataforma-referência: Duolingo**

Duolingo é uma das plataformas mais populares para aprendizado de idiomas, conhecida por sua abordagem gamificada com streaks, recompensas e lições curtas. Esses elementos incentivam o uso frequente, mas podem gerar frustração em usuários adultos com rotinas irregulares. A interface lúdica também pode não agradar a quem busca uma experiência mais objetiva ou profissional.

Nesta pesquisa, parte-se da observação de que adultos entre 25 e 35 anos buscam soluções que se adaptem melhor à sua rotina e objetivos práticos. Identificam-se oportunidades para explorar formatos de sessões mais flexíveis, incentivo positivo sem pressão, e trilhas de conteúdo mais personalizadas.

O Duolingo apresenta pontos fortes, como o engajamento inicial promovido pela gamificação e a acessibilidade do conteúdo gratuito. Suas aulas rápidas favorecem o micro-aprendizado e sua interface lúdica torna a experiência divertida para muitos usuários.

No entanto, há limitações frequentemente apontadas em análises gerais e pela experiência observada na entrevista-piloto. O sistema de streaks pode gerar pressão psicológica quando o usuário perde sua sequência, causando sentimentos de frustração e abandono. As aulas, apesar de curtas, podem parecer superficiais para adultos com objetivos práticos mais específicos. Além disso, o excesso de anúncios no plano gratuito pode interferir no foco e o visual do app, muitas vezes associado a um estilo infantil, pode não se alinhar às preferências de um público mais maduro.

Com base nessas observações iniciais, identificam-se algumas oportunidades de melhoria para um novo sistema:

- Desenvolver sessões curtas que realmente se adaptem à rotina instável de adultos ocupados.
- Oferecer recompensas mais saudáveis e menos punitivas, como metas semanais flexíveis e sugestões de pausa.
- Criar trilhas de conteúdo personalizadas por objetivos práticos, como viagens, reuniões de trabalho ou consumo de mídia.

Embora o Duolingo tenha sido citado por todos os participantes, outras plataformas também foram mencionadas espontaneamente durante as entrevistas. Um exemplo relevante é o **Busuu**, elogiado por uma participante por oferecer a possibilidade de correções feitas por falantes nativos, além de permitir contato com expressões mais informais e contextuais da língua, como gírias. Esses diferenciais foram valorizados por promover uma experiência de aprendizado mais natural e socializada, contrastando com a estrutura mais linear e repetitiva percebida no Duolingo. Como relatado na entrevista 2: “No Busuu, por exemplo, às vezes eu consigo ter como as pessoas locais falariam, não uma coisa muito formal... eles disponibilizam que pessoas nativas do alemão conseguissem corrigir os exercícios que eu faço.” (E2)

### **3. Metodologia de pesquisa**

#### **3.1 Perfil e papel dos participantes**

Papel primário: Adultos de 25–35 anos que aprenderam ou tentam aprender um idioma nos últimos 12 meses.

Critérios de inclusão: Disponibilidade mínima de 15 min para entrevista; experiência prévia com app de idiomas.

Critérios de exclusão: Professores de idiomas (para evitar viés pedagógico).

#### **3.2 Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Anexo 2.

#### **3.3 Roteiro Preliminar de Entrevista**

Antes de iniciar a entrevista, foi realizada uma breve introdução ao participante, com o objetivo de contextualizar a pesquisa e esclarecer eventuais dúvidas. A pesquisadora explicou que o estudo busca compreender as experiências, dificuldades e motivações de adultos que utilizam aplicativos de aprendizado de idiomas, com foco em como esses sistemas se encaixam (ou não) em suas rotinas reais. Também foram reforçados aspectos de privacidade, voluntariedade da participação e a possibilidade de recusar ou interromper a entrevista a qualquer momento, conforme descrito no TCLE. Após esse esclarecimento, a entrevista foi conduzida com base no roteiro semiestruturado apresentado a seguir.

##### **Perguntas Demográficas**

1. Qual a sua idade?
2. Como você se identifica em termos de gênero?

3. Qual seu nível de escolaridade?
4. Qual é a sua ocupação atual?
5. Qual a sua carga horária média semanal (trabalho e/ou estudo)?
6. Em que cidade e estado você reside?
7. Qual idioma você está tentando aprender atualmente?

## 8. Contexto Pessoal e Rotina

- Como é sua rotina típica de segunda a sexta? Em que momento do dia você costuma ter tempo livre real (mesmo que seja pouco)?
- Há quanto tempo tenta aprender [idioma alvo]?

## 9. Experiência com Apps (Duolingo e outros)

- Que aplicativos ou métodos já utilizou para aprender um idioma?
- Já usou o Duolingo? Como foi sua experiência com ele?
- O que mais gosta e menos gosta nesses aplicativos?
- Como se sente em relação aos streaks/recompensas e lembretes?

## 10. Motivações e Objetivos

- Por que quer aprender esse idioma neste momento da sua vida?
- Quando pensa em "ter sucesso" aprendendo, o que você imagina fazendo?
- Você se sente mais motivado por metas de longo prazo (ex: viajar, trabalhar fora) ou por pequenas conquistas diárias?

## 11. Dores e Barreiras

- O que normalmente atrapalha seu progresso no aprendizado?

- Já começou e parou várias vezes? Por quê?
- Já sentiu culpa ou frustração ao não conseguir manter a rotina de estudos?

## 12. Ideais e Sugestões

- Descreva o app de idiomas ideal para a sua rotina.
- Como gostaria de ser lembrado de estudar: com elogio, aviso, meta?
- Que tipo de incentivo seria útil para manter você motivado(a) sem causar culpa?

### 3.4 Entrevista-piloto

A entrevista-piloto foi realizada com o Participante 1, homem de 33 anos, consultor na área de tecnologia, residente em Fernandópolis/SP. A conversa ocorreu presencialmente, com duração aproximada de 20 minutos. Por preferência do entrevistado, não houve gravação de áudio ou vídeo; as anotações foram registradas manualmente. O participante demonstrou disposição e colaborou de forma espontânea com o roteiro proposto.

#### Aspectos positivos observados:

- As perguntas sobre rotina e motivação geraram respostas ricas e contextualizadas, revelando hábitos e objetivos pessoais relacionados ao aprendizado de idiomas.
- Mesmo sem ter utilizado o Duolingo para aprender português, o participante demonstrou familiaridade com a plataforma e comparou sua estrutura com outros métodos, como Clozemaster e vídeos em português no YouTube.
- Os temas relacionados a streaks, recompensas e lembretes despertaram comentários espontâneos sobre frustração e preferências por lembretes mais empáticos e menos punitivos.
- O participante refletiu sobre barreiras emocionais, como autocritica e desmotivação, além de alternância entre períodos de dedicação e abandono dos estudos, evidenciando flutuações comuns no aprendizado autodirigido.

#### Ajustes realizados com base na entrevista-piloto

- Inclusão da pergunta opcional: “Se não usou o Duolingo, por qual motivo?”
- Inserção de *prompts* de aprofundamento como: “Você pode dar um exemplo?” e “Como você se sentiu nessa situação?”
- Reforço em questões sobre os sentimentos associados à motivação, desmotivação e frustração no uso de plataformas digitais.
- Inclusão de *follow-ups* para explorar impacto emocional, bem-estar e autoeficácia percebida no processo de aprendizagem.

- Remoção de perguntas redundantes sobre frustração e culpa, priorizando perguntas abertas com espaço para aprofundamento conforme a resposta do participante.

Algumas perguntas do roteiro contam com *prompts* opcionais de aprofundamento, utilizados quando o entrevistado demonstrou disposição para explorar suas experiências em mais detalhe. Esses *follow-ups* não foram aplicados de forma rígida, mas intencionalmente inseridos conforme o contexto da resposta e a abertura emocional do participante, adaptando-se ao fluxo natural da conversa. Exemplos incluem: “Você pode dar um exemplo?”, “Como você se sentiu nessa situação?” ou “Isso afetou sua motivação depois?”.

Com base nesses aprendizados, foi elaborada a versão ajustada do roteiro de entrevista (Apresentada no Anexo 1), com estrutura orientada por princípios do *Behavioral Design*. Essa abordagem busca compreender não apenas comportamentos observáveis, mas também os contextos emocionais, motivacionais e ambientais que moldam a experiência do usuário. A inclusão de *follow-ups* específicos permitiu investigar reforços, barreiras e gatilhos com maior profundidade, alinhando o roteiro às diretrizes contemporâneas de pesquisa centrada no ser humano (Interaction Design Foundation, 2023).

## 4. Execução das entrevistas

Foram realizadas mais três entrevistas com participantes do público-alvo, totalizando quatro entrevistas, incluindo a entrevista-piloto. As entrevistas foram conduzidas online, via Google Meet, com gravação autorizada e transcrição dos áudios (ver Anexos). Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) previamente.

As entrevistas seguiram o roteiro ajustado após a entrevista-piloto, com perguntas abertas e *follow-ups*. O objetivo foi aprofundar o entendimento sobre as motivações, barreiras, emoções e experiências de adultos de 25 a 35 anos no uso de aplicativos para aprendizado de idiomas.

Entrevista 2: Participante de 32 anos, psicóloga clínica, com rotina flexível e tempo livre pontual para estudar alemão. Relatou que o uso de streaks e recompensas no Duolingo geram mais pressão do que motivação, e que a comunidade e o humor dos mascotes ajudam a mantê-la engajada, apesar das pausas frequentes.

Entrevista 3: Participante de 28 anos, empresário e consultor administrativo, com carga horária elevada de trabalho e pouco tempo disponível. Disse utilizar apenas o Duolingo, aprecia sua didática, mas critica a repetição excessiva e a falta de adaptação à sua rotina. Sugeriu integração com Google Agenda.

Entrevista 4: Participante de 27 anos, psicóloga organizacional com rotina agitada e interesse em aprender inglês. Apontou como barreira a rigidez dos sistemas de gamificação, relatando sentimentos de culpa ao perder streaks e defendendo soluções mais flexíveis, personalizadas e com possibilidade de interação ou prática em grupo.

As entrevistas trouxeram contribuições importantes para a compreensão do comportamento dos usuários no contexto do aprendizado autodirigido de idiomas.

## 5. Análise dos resultados

Com base nas quatro entrevistas realizadas, foi possível identificar padrões relevantes nas motivações, rotinas, barreiras e percepções de adultos de 25 a 35 anos que utilizam (ou já utilizaram) aplicativos para aprender um novo idioma.

**Motivações e objetivos:** Os participantes demonstraram forte motivação ligada a metas práticas e pessoais, como fazer mestrado no exterior, melhorar oportunidades profissionais ou simplesmente por interesse pessoal. Embora os objetivos variem entre aprender alemão e inglês, todos apontam o aprendizado de idiomas como um meio para conquistar algo maior.

**Rotina e hábitos de estudo:** A maioria dos participantes relatou rotinas intensas, com carga horária extensa de trabalho ou horários irregulares. Isso impacta diretamente na regularidade do estudo. Houve relatos de tentativas de estudar diariamente por curtos períodos (como 10 minutos), mas manter a frequência é uma dificuldade comum.

**Barreiras e frustrações:** Vários entrevistados mencionaram frustrações com a repetição excessiva dos conteúdos, sentimento de incapacidade e pensamentos de desistência. A rigidez dos streaks foi destacada como uma fonte de pressão e culpa quando interrompidos, o que pode desmotivar o usuário em vez de engajá-lo.

**Percepções sobre aplicativos:** O Duolingo foi citado por todos como referência, sendo descrito como básico e repetitivo. Ainda que tenha boa didática e mascote simpático, muitos usuários desativam as notificações por achá-las invasivas. Outros aplicativos, como o Busuu, foram mencionados positivamente por oferecer correções de falantes nativos.

**Ideais e sugestões:** Os participantes demonstraram interesse por apps mais versáteis e dinâmicos, com recompensas flexíveis, pausas sugeridas e integração com ferramentas como a Google Agenda. Também valorizam espaços de comunidade, fóruns e explicações claras sobre erros cometidos.

Apesar da maioria dos entrevistados relatarem frustração ou pressão associadas aos streaks, um participante os descreveu como “engraçados”, mas sem impacto motivacional, o que sugere diferenças individuais na percepção da gamificação. Essa diversidade de respostas reforça a importância de considerar rotinas reais, emoções e contextos motivacionais no design de experiências mais humanas e sustentáveis para o aprendizado de idiomas.

Abaixo, o diagrama de afinidade feito para sintetizar e agrupar as respostas obtidas nas entrevistas.

# Diagrama de afinidade

## Prompt

Barreiras e frustrações	Motivações e objetivos	Rotina/hábitos estudo	Percepções aplicativos	Ideias/sugestões
Apps são genéricos e não se adaptam à rotina E3, 28 anos	Quero aprender alemão para fazer mestrado e morar na Alemanha (E2, 32 anos)	Estuda 10 minutos por dia, rotina E2, 32 anos	Duolingo é básico e repetitivo, Busuu tem correções de nativos E2, 32 anos	App deveria ser versátil e dinâmico para não ficar repetitivo E3, 28 anos
Perder streak gera desmotivação E2, 32 anos	Aprender inglês para ter acesso a mais conteúdo e se comunicar E3, 28 anos	Rotina intensa, trabalha das 7h às 19h E3, 28 anos	Gosta da estética do mascote, mas desativa notificações E2, 32 anos	Gostaria de pausas sugeridas e recompensas mais flexíveis E2, 32 anos
Repetição excessiva torna o aprendizado cansativo E3, 28 anos	Quero aprender alemão por motivação pessoal e interesse E1, 33 anos	Trabalha como psicóloga online, horários variados E1, 33 anos	Duolingo tem boa didática, mas fica entediante após 20 minutos E3, 28 anos	Sugere integração com Google Agenda E3, 28 anos
Sentiu-se incapaz e pensou em desistir E2, 32 anos	Aprender idioma melhora oportunidades E4, 27 anos	Tem dificuldade em manter frequência de estudos E4, 27 anos	Streaks geram pressão e culpa por interromper sequência de estudos E1, E2, E4	Valoriza fóruns, comunidades e explicações dos erros E2, 32 anos

A realização da entrevista-piloto com o participante 1 foi fundamental para identificar oportunidades de melhoria no roteiro inicial. Durante a condução, percebi que algumas perguntas poderiam ser mais abertas ou melhor organizadas, além da necessidade de incluir follow-ups que permitissem aprofundar aspectos emocionais e contextuais do processo de aprendizado. A partir dessa experiência prática, observando a interação em tempo real com o participante, elaborei uma segunda versão do roteiro, mais sensível ao comportamento e à vivência dos entrevistados. Nas três entrevistas seguintes, mesmo com o roteiro revisado, mantive uma postura flexível: em diversos momentos, adaptei ou complementei as perguntas conforme as respostas, buscando entender com mais profundidade o raciocínio, as dificuldades e o ambiente de cada pessoa. Essa escuta ativa e adaptável se mostrou essencial para gerar insights relevantes e reais, especialmente em um processo de ideação centrado nas necessidades humanas.

## 6. Personas

Com base nas entrevistas realizadas, foram elaboradas duas personas que representam perfis distintos de usuários com interesse em aprender um novo idioma. As personas foram construídas a partir de trechos reais das falas dos entrevistados e organizadas segundo dimensões como motivações, objetivos, necessidades e frustrações.

### **Persona 1: Laura, "a planejadora disciplinada"**

Laura representa o perfil de uma pessoa organizada, com clareza sobre seus objetivos de longo prazo, como fazer um mestrado e morar na Alemanha. Ela valoriza conteúdos bem estruturados e sente-se motivada por propósito e planejamento. No entanto, percebe que interrupções no ritmo de estudo, como perder um streak, afetam significativamente seu engajamento e motivação.

Essa persona foi construída com base nas falas da participante da entrevista 2. Ao ser questionada sobre suas motivações, ela afirmou: “*Quero aprender alemão para fazer mestrado e morar na Alemanha*”, o que evidencia um objetivo claro e estruturado. Ela também demonstrou preocupação com a perda de sequência de estudos, dizendo: “*Perder streak gera desmotivação*”. Laura expressou a importância de compreender o propósito de cada conteúdo estudado: “*Gosto de saber o propósito de cada conteúdo*”, e mencionou que precisa entender o objetivo geral do aprendizado para se engajar nas metas menores: “*Se eu não entendo o objetivo final, não consigo atingir as metas pequenas*”. Além disso, ela relatou que o excesso de rigidez pode ser desmotivador: “*Se eu perco hoje a aula, fico desmotivada... o processo de aprendizado fica mais difícil*”.

**Basic information**



**Laura**

**"A planejadora disciplinada"**

- 32 anos
- Psicóloga
- São Paulo

---

**Bio**

Laura trabalha online com atendimento clínico e busca conciliar sua rotina profissional com seu objetivo de morar na Alemanha. Ela é organizada, valoriza clareza nos estudos e gosta de saber o propósito de cada conteúdo aprendido. Está motivada por metas de longo prazo, mas reconhece que interrupções no ritmo (como perder um streak) afetam seu engajamento.

**Mais sobre Laura**

Interesses	Influências	Objetivos
Cultura alemã e oportunidades acadêmicas Psicologia e neurociência Planejamento pessoal e gerenciamento de tempo	Experiências anteriores frustradas com apps genéricos Relativização prática do aprendizado no cotidiano Estudos visuais e organização do conteúdo	Fazer mestrado e morar na Alemanha Manter uma rotina leve, mas constante de estudo Aprender com clareza e propósito
Necessidades e expectativas	Motivações	Barreiras e frustrações
App que respeite pausas sem gerar culpa Recompensas mais flexíveis, alinhadas ao progresso real Customização do vocabulário com base nos seus objetivos	Sentimento de conquista com cada etapa verificada Visualizar a aplicação prática do que está estudando Sentir que está se aproximando de um sonho pessoal	Prender dificuldade em confrontando a concepção de retrocesso Falta de propósito claro em atividades repetitivas Sentimento de inadimplemente em fases de desmotivação

## Persona 2: André, "o autodidata sem tempo"

André representa pessoas com rotinas intensas e demandas profissionais elevadas que exigem o domínio de um segundo idioma, especialmente o inglês. Seu foco está no uso prático do idioma no dia a dia, como em reuniões, leitura de conteúdos técnicos e networking. Ele valoriza eficiência e flexibilidade, e se frustra com métodos genéricos, repetitivos e que não respeitam seu ritmo pessoal de estudo.

Essa persona foi baseada nas falas do participante E3. Ele descreveu claramente sua necessidade de adaptar o estudo à própria rotina: “*Estudo precisa se encaixar na minha rotina puxada*”. Ao comentar sobre o Duolingo, apontou a repetição como fonte de frustração: “*As lições seguem o mesmo padrão... em dado momento você sente que está fazendo sempre a mesma coisa e isso é meio cansativo*”. Sobre os elementos gamificados, ele revelou desinteresse: “*Não ligo para streaks, acho engraçadinho quando o passarinho fica triste*”. André também indicou preferência por conteúdo mais objetivo: “*Gosto de conteúdo direto e que tenha a ver com meu dia a dia*”, além de criticar a falta de adaptação dos aplicativos: “*Os apps são genéricos e mal adaptados para pessoas com pouco tempo*”.

**Basic information**



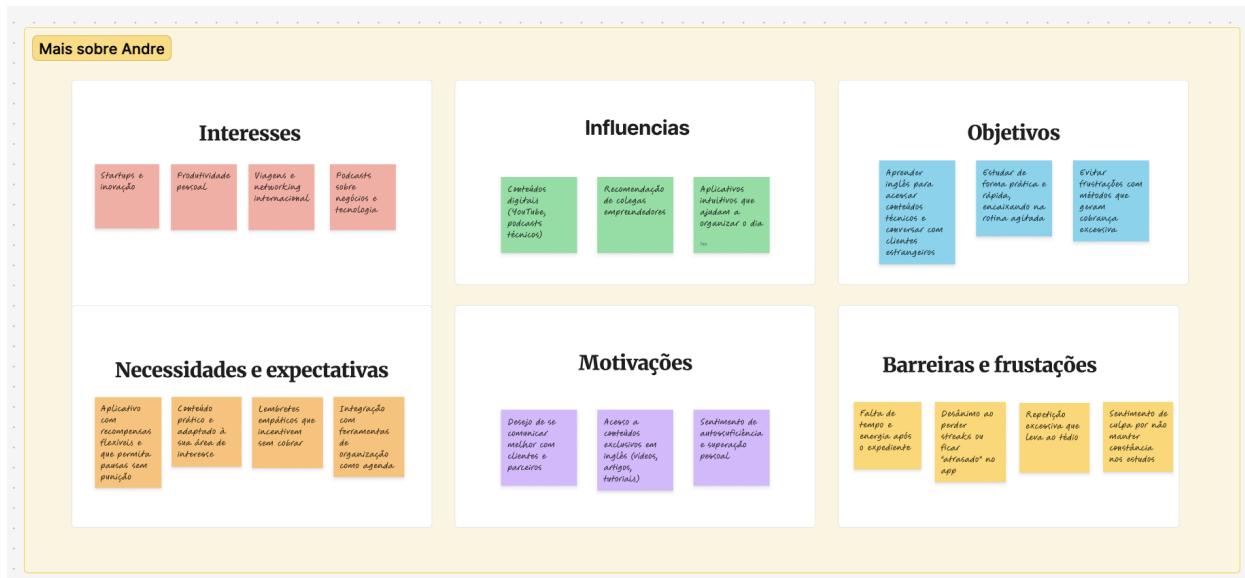
**Andre'**

**"O autodidata sem tempo"**

- 28 anos
- Empresário do ramo de tecnologia
- Região Metropolitana de SP

---

**Bio** André é um jovem empreendedor que gerencia sua própria empresa e vive uma rotina intensa. Com frequência, precisa lidar com clientes internacionais e já passou por situações em que o domínio do inglês fez falta — tanto para networking quanto para leitura de conteúdo técnico. Ele tenta encaixar o estudo de idiomas em sua rotina, mas enfrenta dificuldades com constância. Já utilizou aplicativos como Duolingo e Busuu, mas se sente desmotivado com abordagens repetitivas e com streaks rígidos. Gosta de conteúdo direto, personalizado e que respeite seu ritmo.



As personas foram estruturadas a partir da análise de afinidades entre as respostas, agrupadas por categorias como objetivos, interesses, necessidades, frustrações, influências e motivações. Essa categorização foi visualizada no Figma e serviu como base para identificar padrões entre os participantes.

Apesar das entrevistas fornecerem insumos valiosos, perguntas mais específicas sobre o contexto de uso dos aplicativos (por exemplo, “Em que momentos do dia você costuma usar o app?” ou “Como você reage quando não consegue estudar por alguns dias?”) poderiam ter enriquecido ainda mais as descrições comportamentais e emocionais das personas.

## 7. Cenários de Problema

A seguir, são apresentados cenários de problema construídos com base nas personas fictícias André e Laura, fundamentados em trechos das entrevistas realizadas com usuários reais. Cada cenário descreve situações concretas e plausíveis que dificultam ou impedem os usuários de atingirem seus objetivos de aprendizagem de idiomas. As narrativas incluem os elementos de contexto, ator, evento, objetivo, plano, execução e avaliação, e foram elaboradas com foco em identificar barreiras reais vivenciadas pelos usuários, sem antecipar soluções.

### Persona 1: André

#### Cenário de Problema 1: Repetição excessiva e desmotivação

Depois de um dia longo e cheio de reuniões com clientes internacionais, André chega em casa à noite e decide reforçar seu vocabulário técnico em inglês. Mesmo cansado, ele acredita que conseguir estudar pelo menos 15 minutos será útil. Abre o Duolingo esperando uma

atividade rápida e eficiente, mas logo se frustra: os exercícios parecem sempre os mesmos, repetitivos e pouco personalizados. Ele sente que não está aprendendo nada novo. Com a sensação de tédio e desperdício de tempo, André encerra a prática antes do previsto. No dia seguinte, já não sente vontade de abrir o app novamente.

Baseado na fala do participante, trecho da entrevista (Entrevista 3):

“As lições seguem o mesmo padrão e em dado momento você sente fazendo sempre a mesma coisa e isso é meio cansativo. Por isso é muito difícil operar depois de 20 minutos, fica tedioso.”

### **Cenário de Problema 2: Pressão dos streaks e quebra de constância**

Em uma semana particularmente puxada no trabalho, André está exausto e mal consegue terminar suas tarefas do dia. À noite, deitado na cama, ele recebe uma notificação do Duolingo pedindo para manter seu streak. Lembra que estava indo bem e acumulando dias consecutivos de uso. Mesmo assim, ignora o aviso e vai dormir. No dia seguinte, ao perceber que perdeu a sequência, sente frustração e culpa. A quebra da rotina desanima, e ele evita abrir o aplicativo pelos dias seguintes.

Baseado na fala do participante, trecho da entrevista (Entrevista 1):

“Me sinto mal por perder streaks, porque dependendo da semana não consigo manter, mas gosto de lembretes.”

### **Persona 2: Laura**

#### **Cenário de Problema 1: Falta de propósito e desmotivação com lições genéricas**

Laura acorda cedo em uma manhã livre entre os atendimentos, determinada a manter o ritmo de estudos de alemão. Abre o Duolingo e inicia uma nova lição. As frases são familiares, algumas até repetidas. Embora saiba que a repetição é parte do método, sente que não está aprendendo nada novo ou relevante. O aplicativo não explica o motivo por trás da lição, nem como aquelas palavras se conectam ao seu objetivo de fazer mestrado na Alemanha. Sem esse vínculo claro, Laura perde o interesse rapidamente e decide não continuar a sessão. Ao longo da semana, sente a motivação diminuir, questionando se está realmente progredindo ou apenas mantendo uma rotina sem sentido.

Baseado na fala do participante, trecho da entrevista (Entrevista 2):

“Eu preciso entender o objetivo geral. Aprender alemão é importante, então talvez as metas pequeninhas seriam boas, mas não... Eu preciso entender por que estou aprendendo aquelas palavras.”

“Eu sinto que estou sempre no mesmo conteúdo. Eu não aprendo coisas novas, não me sinto desafiada.”

### Cenário de Problema 2: Rigidez da rotina e frustração ao perder o streak

É quarta-feira à noite e Laura teve um dia especialmente corrido. Embora goste de manter sua sequência de estudos, está cansada e decide deixar para praticar no dia seguinte. Quando abre o aplicativo na quinta-feira, percebe que perdeu o streak. Sente-se frustrada — não apenas por ter perdido o número de dias, mas por sentir que seu esforço anterior foi desvalorizado. A punição automática do app parece rígida demais para sua realidade. Laura não consegue estudar no mesmo horário todos os dias, e sente que o sistema não considera essa variação. Com isso, a frustração vira desânimo, e ela passa os próximos dias sem abrir o app.

Baseado na fala do participante, trecho da entrevista (Entrevista 2):

“Se eu perco um dia, eu perco todo o meu avanço. E quando eu perco o avanço, eu acho que isso me desmotiva.”

“Preciso de flexibilidade justamente porque minha rotina nem sempre é a mesma.”

“Eu gosto de metas, mas quando perco um dia, parece que eu não quis estudar, mesmo que tenha sido por um motivo real.”

## 8. Considerações Finais

Este trabalho teve como objetivo realizar uma etapa de pesquisa em UX centrada em adultos que utilizam aplicativos de aprendizado de idiomas, com foco em entender suas rotinas, motivações e barreiras. O domínio de aplicação escolhido foi o da educação digital, com ênfase no ensino de idiomas por meio de plataformas móveis.

A investigação foi conduzida por meio de entrevistas semiestruturadas com três participantes, precedida por uma entrevista-piloto que contribuiu para a reformulação do roteiro. A análise das falas possibilitou a construção de duas personas baseadas em dados reais, representando perfis distintos de aprendizes: um com foco em planejamento e estrutura, outro em flexibilidade e eficiência.

Além disso, foram elaborados cenários de problema que ilustram situações concretas nas quais esses usuários encontram obstáculos para atingir seus objetivos. Esses cenários foram construídos a partir de trechos reais das entrevistas, evidenciando pontos de atrito, emoções envolvidas e o impacto da experiência com os sistemas atuais.

A pesquisa revelou a importância de alinhar os aplicativos educacionais aos contextos emocionais e práticos dos usuários, considerando não apenas comportamentos observáveis, mas também os reforços, barreiras e gatilhos que influenciam o engajamento. Esses achados fornecerão insumos valiosos para a próxima etapa do projeto, que consistirá na ideação e

prototipação de soluções mais alinhadas com as reais necessidades do público-alvo, com base nos princípios do Behavioral Design.

## **9. Referências Bibliográficas**

Interaction Design Foundation. (2023). *Behavioral Design*. Disponível em: <<https://www.interaction-design.org/literature/topics/behavioral-design>>. Acesso em: 10 de junho de 2025.

## **10. Anexos**

1. Anexo 1 - Roteiro de entrevista versão 2 (ajustado após entrevista-piloto)
2. Anexo 2 - Transcrição entrevista 1
3. Anexo 3 - Transcrição entrevista 2
4. Anexo 4 - Transcrição entrevista 3
5. Anexo 5 - Transcrição entrevista 4
6. Anexo 6 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)
7. Anexo 7 - TCLEs assinados

## **Anexo 1 – Roteiro de entrevista versão 2 (ajustado após entrevista-piloto)**

### **Perguntas Demográficas**

1. Qual a sua idade?
2. Como você se identifica em termos de gênero?
3. Qual seu nível de escolaridade?
4. Qual é a sua ocupação atual?
5. Qual a sua carga horária média semanal de trabalho e/ou estudo?
6. Em que cidade e estado você reside?
7. Qual idioma você está tentando aprender atualmente?

### **1. Contexto Pessoal e Rotina**

1. Como é sua rotina típica de segunda a sexta?
2. Em que momentos do dia você costuma ter tempo livre (mesmo que seja pouco)?
3. Há quanto tempo você tenta aprender esse idioma?
4. Com que frequência você estuda (ou tenta estudar)?

### **2. Experiência com Aplicativos (Duolingo e outros)**

1. Que aplicativos ou métodos você já utilizou para aprender um idioma?
2. Você já usou o Duolingo?
  - Sim → Como foi sua experiência com ele?
  - Não → Por qual motivo nunca utilizou?
3. O que você mais gosta e menos gosta nesses aplicativos?
4. Já sentiu frustração ou desmotivação ao usar algum deles? Poderia me dar um exemplo?

- **Follow-up (se aplicável):** Como você se sentiu nessa situação? ou isso afetou sua motivação depois?
- 5. Como você se sente em relação a streaks, recompensas e lembretes? Eles te ajudam ou geram pressão? Você já sentiu culpa ou frustração ao perder um streak?
  - **Follow-up (se aplicável):** Isso chegou a te desanimar ou afetar sua relação com o app?

### **3. Motivações e Objetivos**

1. Por que você quer aprender esse idioma neste momento da sua vida?
2. Quando você imagina “ter sucesso” com esse aprendizado, o que você visualiza fazendo?
3. Você se sente mais motivado(a) por metas de longo prazo (como morar fora, conseguir um emprego), ou por pequenas conquistas diárias (ex: fazer uma lição, entender uma palavra nova)?

### **4. Barreiras e Dificuldades**

1. O que normalmente atrapalha seu progresso no aprendizado?
2. Você já começou e parou várias vezes? O que aconteceu nessas pausas?
3. Em algum momento você já sentiu que duvidou de si mesmo nesse processo?
  - **Follow-up (se aplicável):** Como você costuma lidar com esses momentos? ou Isso te fez parar ou mudar a forma de estudar?
4. Você sente que os apps se adaptam à sua rotina real? Por quê?

### **5. Ideais e Sugestões**

1. Descreva o aplicativo de idiomas ideal para a sua rotina.
2. Como você gostaria de ser lembrado de estudar: com elogio, com metas, com avisos?
3. Que tipo de incentivo ou notificação seria útil para te manter motivado(a) sem causar culpa?
  - **Follow-up (se aplicável):** Você já sentiu que alguma notificação te cobrava demais? ou Algo já te fez querer desistir?
4. Como você se sentiria se o app te sugerisse fazer uma pausa (ex: após 50 palavras)?
5. Se pudesse dar um conselho para os criadores desses aplicativos, qual seria?

## **Anexo 2 - Transcrição da entrevista com participante 1**

### **Entrevista 1 (piloto)**

#### **Perguntas Demográficas**

1. Qual a sua idade?
  - 33
2. Como você se identifica em termos de gênero?
  - masculino
3. Qual seu nível de escolaridade?
  - Mestrado completo
4. Qual é a sua ocupação atual?
  - Consultor em tecnologia
5. Qual a sua carga horária média semanal de trabalho e/ou estudo?
  - 40 horas semanais de trabalho
6. Em que cidade e estado você reside?
  - Fernandópolis, SP
7. Qual idioma você está tentando aprender atualmente?
  - Portugues

#### **8. Contexto Pessoal e Rotina**

- Como é sua rotina típica de segunda a sexta? Em que momento do dia você costuma ter tempo livre (mesmo que seja pouco)?

**Participante:** “Minha rotina semanal depende da carga de trabalho, mas geralmente tenho tempo livre para estudar ou fazer exercícios físicos.”

- Há quanto tempo tenta aprender [idioma alvo]?

**Participante:** “Há 5 anos busca aprender portugues, para atingir proficiência.”

#### **9. Experiência com Apps (Duolingo e outros)**

- Que aplicativos ou métodos já utilizou para aprender um idioma?

**Participante:** “Clozemaster, assistir filmes e séries em portugues no Netflix, também video no youtube.”

- Já usou o Duolingo? Como foi sua experiência com ele?

**Participante:** “Nunca usou Duolingo para aprender portugues.”

- O que mais gosta e menos gosta nesses aplicativos?

**Participante:** “Não gosto como Duolingo separa o aprendizado em assuntos, por exemplo: descreva personalidade, fale sobre sua família, cumprimente e se despeça, não pode aprender sobre o próximo assunto sem finalizar o anterior. Prefere Clozemaster porque tem mais controle sobre as palavras que quer praticar.”

- Como se sente em relação aos streaks/recompensas e lembretes?

**Participante:** “Me sinto mal quando por perder streaks, porque dependendo da semana não consigo manter os streaks, mas gosto de lembretes.”.

## 10. Motivações e Objetivos

- Por que quer aprender esse idioma neste momento da sua vida?

**Participante:** “Porque minha esposa fala portugues.”

- Quando pensa em "ter sucesso" aprendendo, o que você imagina fazendo?

**Participante:** “Fazer piadas, entender grupos, ler livros em portugues.”

- Você se sente mais motivado por metas de longo prazo (ex: viajar, trabalhar fora) ou por pequenas conquistas diárias?

**Participante:** “A longo prazo, como morar no país e se comunicar com nativos.”

## 11. Dores e Barreiras

- O que normalmente atrapalha seu progresso no aprendizado?

**Participante:** “Carga de trabalho, preguiça, duvidar de si mesmo.”

- Já começou e parou várias vezes? Por quê?

**Participante:** “Sim, já fiz intervalos, às vezes se dedicava bastante e às vezes não. Geralmente por me sentir desmotivado.”

- Já sentiu culpa ou frustração ao não conseguir manter a rotina de estudos?

**Participante:** “Não.”

## **12. Ideais e Sugestões**

- Descreva o app de idiomas ideal para a sua rotina.

**Participante:** “Baseado em frequência e mais interessante como jogos.”

- Como gostaria de ser lembrado de estudar: com elogio, aviso, meta?

**Participante:** “Lembretes que não colocam muita pressão.”

- Que tipo de incentivo seria útil para manter você motivado(a) sem causar culpa?

**Participante:** “notificações mais empáticas, sem colocar pressão.”

## **Anexo 3 - Transcrição da entrevista com participante 2**

### **Perguntas Demográficas**

1. Qual a sua idade?
  - 32 anos
2. Como você se identifica em termos de gênero?
  - feminino
3. Qual seu nível de escolaridade?
  - Ensino superior completo
4. Qual é a sua ocupação atual?
  - psicóloga
5. Qual a sua carga horária média semanal de trabalho e/ou estudo?
  - 35 horas semana por trabalho
6. Em que cidade e estado você reside?
  - Praia Grande São Paulo
7. Qual idioma você está tentando aprender atualmente?
  - Alemão

### **1. Contexto Pessoal e Rotina**

1. Como é sua rotina típica de segunda a sexta?

**Participante:** “Depende um pouco, mas eu faço alguns atendimentos de segunda e quarta no período da manhã, de terça e quinta no período da tarde e da noite. Então na parte da manhã, nos dias que eu não tô trabalhando, eu tenho a tendência de acordar um pouco mais tarde, mais ou menos umas 9 horas, no máximo. Considero minha rotina produtiva”.

2. Em que momentos do dia você costuma ter tempo livre (mesmo que seja pouco)?

**Participante:** “Nos períodos da noite, nas segundas e quartas, eu tenho um período mais livre e das sexta feiras eu faço para outros outros tipos de trabalho no período da manhã e da tarde”.

3. Há quanto tempo você tenta aprender esse idioma?

**Pesquisadora:** “Já tem alguns anos, como eu não faço aulas particulares, eh, vamos dizer, alguns dois anos, mas assim, eh, não consecutivo, né? Eu paro um pouco e depois eu volto”.

4. Com que frequência você estuda (ou tenta estudar)?

**Participante:** “Vamos dizer que uns 10 minutos por dia, todo dia.”

## 2. Experiência com Aplicativos (Duolingo e outros)

1. Que aplicativos ou métodos você já utilizou para aprender um idioma?

Usa muito duolingo, podcast (spotify), Buzzo

**Entrevistado:** “Eu uso muito Duolingo. Eu escuto o podcast também no Spotify, e tem um aplicativo novo também que eu tô usando, Busuu com dois no final”.

*As perguntas 2 e 3 se encaixam em uma única e mais extensa resposta.*

2. Você já usou o Duolingo?

- Sim → Como foi sua experiência com ele?
- Não → Por qual motivo nunca utilizou?

3. O que você mais gosta e menos gosta nesses aplicativos?

**Participante:** “Eu gosto dele, eu gosto da interação com outras pessoas, que às vezes que também usam aplicativo, dá pra gente disputar e tudo mais, ou então fazer amizade pelo próprio aplicativo e continuar praticando. Mas ele é bem básico, então eu não sinto que eu consigo aprender tanto”.

**Pesquisadora:** “O que significa ser “bem básico”?”

**Participante:** “Eu acho que o Duolingo é básico porque tem muita repetição, o que é bom ter muita repetição, mas eu não sinto que eu tenho muita evolução. Então eu sempre fico muito no mesmo nível por muito tempo. Eu não aprendo coisas novas, não me sinto desafiada. Isso é o que eu menos gosto no Duolingo. Eu acho que no Busuu, por exemplo, às vezes eu consigo ter eh, como as pessoas locais falariam, não uma coisa muito formal. Então eu gosto de aprender algo mais informal, gírias, eh coisas nesse sentido. No duolingo, eu gosto da interação com outras pessoas, então eu posso fazer quests, que eles chamam, para competir com outras pessoas. Eh, então eu gosto, como se fosse um joguinho também dentro do próprio aplicativo”.

**Pesquisadora:** “Então no Duolingo tem essa questão de interação social que você gosta, mas você sente que não está evoluindo tanto?”

**Participante:** “Isso! Eu sinto que estou sempre no mesmo conteúdo, que estou lendo e aprendendo. Algo que eu gosto muito no Busuu também é que eles disponibilizam que pessoas nativas do alemão, conseguem corrigir os exercícios que eu faço. Então, eu acho isso bem legal!”.

4. Já sentiu frustração ou desmotivação ao usar algum deles? Poderia me dar um exemplo?

- **Follow-up (se aplicável):** Como você se sentiu nessa situação? ou isso afetou sua motivação depois?

**Participante:** “Uhum. Sim. Eh, principalmente no Duolingo, eu sinto que quando a gente faz vários dias, a gente vai alcançando objetivos, né? Então, no sentido, se eu fizer, eles chamam de streak, né? Se eu perco um dia, eu perco todo o meu avanço. E quando eu perco o avanço, eu acho que isso me desmotiva um pouco. Eu fico, ai, não quero mais nem tentar fazer todos os dias. Então, essa motivação pode ser algo para algumas pessoas que funcionam, né? Quanto mais você fizer, você vai ganhando bônus ou você vai ganhando moedas. Para mim não é tão motivador. Eu sinto que eu tenho que tá lá todo dia, se torna obrigação e isso é cansativo para mim. Não é mais divertido aprender o idioma. E sim, eu preciso estar lá, senão eu vou perder o meu o meu o meu benefício”.

**Pesquisadora:** “O que você faz nessa situação em que você está desmotivado? Isso acaba afetando você a não voltar e usar o aplicativo?”

**Participante:** “Isso normalmente me desmotiva, um pouco, de aprender o idioma, às vezes. Eh, então isso me faz até querer parar, um pouquinho, de querer estudar. Então, eh, e daí eu busco motivações, eh, internas mesmo para voltar. E aí, como um aplicativo mais fácil de utilizar, eu acabo retornando sempre. Eh, mas por isso eu acho que eu acabo retornando também, porque tem muita gente que conhece, então a comunidade de pessoas que eu conheço ali acaba me motivando a querer voltar. Então, amigos falam assim: "você viu, eu te mandei isso, eu te mandei aquilo". E daí eu acabo retornando sempre pro aplicativo. Eh, a comunidade me faz voltar, normalmente”.

**Pesquisadora:** “Essa comunidade de pessoas que você conhece no seu dia a dia, ou que você conheceu online mesmo?”

**Participante:** “No caso, tem como você conhecer lá online no aplicativo, mas eu não faço isso. São pessoas que eu já conheço na minha vida mesmo, que também usam o aplicativo”.

5. Como você se sente em relação a streaks, recompensas e lembretes? Eles te ajudam ou geram pressão? Você já sentiu culpa ou frustração ao perder um streak?

- **Follow-up (se aplicável):** Isso chegou a te desaninar ou afetar sua relação com o app?

**Participante:** “Para mim me traz pressão e frustração, definitivamente. Porque eu preciso manter aquilo. Se eu não manter aquilo daquela forma, como se eu não tivesse uma flexibilidade. Eu preciso de flexibilidade justamente porque a minha rotina nem sempre é a mesma, nem todos os dias iguais. Ele muda muito. Então, eu preciso de flexibilidade. Se um dia eu perco, aí eu me sinto muito desmotivada, porque eu perdi toda a minha evolução no aplicativo”.

### **3. Motivações e Objetivos**

1. Por que você quer aprender esse idioma neste momento da sua vida?

**Participante:** “Eu quero aprender porque eu quero me mudar para Alemanha, quero fazer um mestrado lá e eu acho que facilitaria minha vida se eu soubesse o alemão”.

2. Quando você imagina “ter sucesso” com esse aprendizado, o que você visualiza fazendo?

Participante: “Eu acho que a partir do momento que eu conseguir entender pessoas falando, e eu conseguir comunicar as minhas necessidades principais. Acho que vai ser um bom avanço. Por enquanto eu entendo palavras soltas, eu não consigo entender uma frase inteira, a não ser as frases inteiras que são repetidas no próprio aplicativo do duolingo. Daí eu já consigo, porque já repeti bastante”.

3. Você se sente mais motivado(a) por metas de longo prazo (como morar fora, conseguir um emprego), ou por pequenas conquistas diárias (ex: fazer uma lição, entender uma palavra nova)?

**Participante:** “Eu acho que eu preciso dos dois, metas a longo e curto prazo. Porque as metas pequeninhas são importantes, mas se eu não entendo o objetivo final, eu não consigo atingir as metas pequenas. Não sei se está fazendo muito sentido isso, mas eu preciso entender o objetivo geral. Aprender alemão importante, então talvez as metas pequeninhas seriam boas, mas não. Por exemplo, eu preciso entender o por que eu tô aprendendo aquelas palavras pequeninhas. No alemão, por exemplo, eu tenho muitas palavras, sons, diferentes que não tem no português, só que eles (Domingo) não explicam, por exemplo, no Duolingo o porque que eu tô aprendendo aquele som. Aí depois do nada vem a palavra, aí faz sentido para mim. Mas se eu tivesse entendido, olha, você está aprendendo esse som, porque no final a gente vai aprender essa palavra aqui que é enorme. Daí eu ficaria mais empenhada para querer entender e aprender aquela lição pequena”.

### **4. Barreiras e Dificuldades**

1. O que normalmente atrapalha seu progresso no aprendizado?

**Participante:** “Eu acho que quando eu preciso manter sempre a constância no mesmo dia e horário, isso me incomoda um pouco, por exemplo, eu não me importaria se eu perdi hoje a aula e fazer amanhã, que eu tenho mais tempo, com mais tempo de duração, ao invés de ficar 10 minutos, eu fico 20. Eu acho que quando é muito rígido, é ruim para mim. O processo de aprendizado fica mais difícil”.

2. Você já começou e parou várias vezes? O que aconteceu nessas pausas?

**Participante:** “Sim e acho que por diversos motivos mesmo, eu acho que talvez porque o meu objetivo final não estava muito bem alinhado. Hoje, como eu sei o que eu quero e entendo muito bem os meus objetivos, o que eu preciso fazer para conseguir alcançar a minha meta final, eu consigo manter mais minha constância. Mas eu acho que, quando eu entendo porque que eu tô fazendo aquilo, é mais fácil para permanecer. Eu acho que quando eu parei, eu acho que era porque meus objetivos não estavam muito bem alinhados, não tinha muita certeza do que eu estava ali. Sempre quis muito aprender alemão, então eu sempre vim e voltei. Mas eu acho que agora, como eu sei o porquê, aonde eu quero ir e quando, quanto tempo eu quero fazer isso, eu consigo manter mais constância nisso. Eu preciso de datas, mas nada que seja muito rígido. Preciso ter um guia, uma estrutura”.

3. Em algum momento você já sentiu que duvidou de si mesmo nesse processo?

- **Follow-up (se aplicável):** Como você costuma lidar com esses momentos? ou Isso te fez parar ou mudar a forma de estudar?

**Participante:** “Com certeza. Com toda certeza. Eu acho que nesses momentos eu tento voltar um pouco. Então eu acho que nesse caso, quando tô duvidando de mim, penso que pode ser porque está tudo muito difícil, ou eu não vi aquele conteúdo básico o suficiente, então eu preciso voltar um pouco para me sentir mais confiante para conseguir, né? Por exemplo, se eu recebo as informações muito sem ter muito um contexto, eu me sinto, nossa, nunca vou conseguir aprender isso e daí eu desisto. Então precisa ser de uma forma muito didática pra mim”.

4. Você sente que os apps se adaptam à sua rotina real? Por quê?

**Participante:** “Sim, em partes, porque eu posso escolher quando eu posso usar durante meu dia. Mas não quando eu tenho que fazer aquilo em um dia, senão eu perco meu progresso”.

## 5. Ideais e Sugestões

1. Descreva o aplicativo de idiomas ideal para a sua rotina.

**Participante:** “Eu acho que a ideia de recompensa é legal. É importante, porque ela mantém a pessoa ali focado, faz a pessoa voltar pro aplicativo. Mas eu acho que talvez poderia não ser tão rígido. Eu acho que se puder recuperar da onde eu voltei, ter uma forma que eu pudesse recuperar aquele progresso, não perder totalmente, seria interessante. Eles dão muito essa opção para, por exemplo, quando o aplicativo é pago, se eu pagar pelo aplicativo, eu consigo manter o meu streak por mais tempo. Então isso me irrita. Então se eu tivesse essa opção de graça, eu adoraria”.

2. Como você gostaria de ser lembrado de estudar: com elogio, com metas, com avisos?

**Participante:** “Eu acho que metas. Nao sei exatamente.

**Pesquisadora:** “Ao mesmo tempo que os streaks te deixam frustrada de não completa-los, eles também são metas que você gosta de engajar?

**Participante:** “Sim, quando eu vejo que eu completei 40 dias sem faltar nenhum dia, isso me deixa, nossa, eu fiquei 40 dias estudando, eu fico muito feliz. Então, obviamente que isso me deixa muito contente, mas ao mesmo tempo eles são bem rígidos também, porque tem dias que eu me sinto culpada quando eu perco. Parece que eu não quis estudar, que foi algo que eu fiz, mas não foi. Às vezes no dia não dá mesmo, às vezes, tem outras coisas que estão acontecendo, problemas acontecem, enfim. Mas aí quando eu vejo que eu consegui completar, eu fico bem contente”.

3. Que tipo de incentivo ou notificação seria útil para te manter motivado(a) sem causar culpa?

- **Follow-up (se aplicável):** Você já sentiu que alguma notificação te cobrava demais? ou Algo já te fez querer desistir?

**Participante:** “Não tenho certeza”.

**Pesquisadora:** “Que tipo de mensagem você gostaria de ver no aplicativo que te deixa motivado e não te traz culpa? Por exemplo, o Duolingo, às vezes, ele modifica o ícone dele, a carinha de triste do mascote”.

**Participante:** “Eu acho que eu gosto disso, porque eu acho engraçado. Eu não deixo a notificação ligada, porque me incomoda muito a notificação. Então, eu gosto muito dessa carinha do Duolingo mudando. Eu acho engraçado e me dá vontade de ir lá fazer, porque eu penso coitada, ele não pode morrer, eu preciso lá ajudá-lo (risos). Então eu acho que eu gosto disso. Eu gosto, eu acho isso bem legal, essa interação. Toda vez que eu passo pelo aplicativo, ele tá lá modificando (imagem do mascote). Nada muito assim de ficar mandando notificações. Eu não gosto de notificações, aquilo me irrita e só faz eu querer tirar a notificação dali e não usar o aplicativo. Mas foi uma coisa mais sutil, sem ele tá falando comigo diretamente.

**Pesquisadora:** “Então a imagem do mascote mudando, te chama mais atenção do que a notificação?!”

**Participante:** “Sim, eu gosto mais”.

4. Como você se sentiria se o app te sugerisse fazer uma pausa (ex: após 50 palavras)?

**Participante:** “Eu acharia isso muito legal. Eu achei isso muito legal. Acho que é até importante para eu querer continuar voltando, porque eu não ia me sentir pressionada.”

5. Se pudesse dar um conselho para os criadores desses aplicativos, qual seria?

Participante: “Não coloquem ads (propaganda)! (risos). Eu sei que é uma forma de ganhar dinheiro, mas enfim, eu não gosto e eu como consumidora (do aplicativo), detesto. Eu gosto muito do Duolingo também quando eles colocam, por exemplo, um dos personagens no restaurante, aí eles falam pra gente escolher a opção ou quando eles dão a historinha e você tem que completar as palavras. Eu gosto de joguinhos, eu acho isso também mais dinâmico, então eu acho que eu colocaria mais disso. Essa interação. Ou essa questão do Busuu, que eles fazem do nativo corrigir as atividades, ou da pessoa que tem mais conhecimento na língua, eu também

acho bem interessante. Acho que te dá mais confiança. Às vezes quando você erra alguma coisa, eu quero entender o por que eu errei, então eu acho interessante quando eles colocam uma explicação do porque está errado aquela frase, ou ter uma opção de perguntar para as pessoas, como uma comunidade, um fórum, de perguntas, para eu entender melhor sobre o contexto, e as pessoas dando opinião. Acho isso legal também.

Pesquisadora: “Então você acha importante ter uma comunidade para trocar ideias, e aprender mais?!”

Participante: “Sim!”

Encerramento da pesquisadora, agradecendo a participante por seu tempo e contribuição.

## **Anexo 4 - Transcrição da entrevista com participante 3**

### **Entrevista 3**

#### **Perguntas Demográficas**

1. Qual a sua idade?

28 anos

2. Como você se identifica em termos de gênero?

Masculino

3. Qual seu nível de escolaridade?

Ensino superior completo

4. Qual é a sua ocupação atual?

Empresário/consultor administrativo.

5. Qual a sua carga horária média semanal de trabalho e/ou estudo?

Trabalha cerca de 56 horas semanais.

6. Em que cidade e estado você reside?

Fernandópolis, SP.

7. Qual idioma você está tentando aprender atualmente?

Inglês.

#### **1. Contexto Pessoal e Rotina**

1. Como é sua rotina típica de segunda a sexta?

**Participante:** “Eu trabalho das 7h da manhã às 19h da noite, de segunda a sexta, e depois do trabalho vou para casa”.

2. Em que momentos do dia você costuma ter tempo livre (mesmo que seja pouco)?

**Participante:** “Tenho tempo livre somente à noite, nos dias de semana, e também aos finais de semana.”

3. Há quanto tempo você tenta aprender esse idioma?

**Participante:** “Há 5 anos”.

4. Com que frequência você estuda (ou tenta estudar)?

**Participante:** “ De 3 a 4 vezes por semana”.

## **2. Experiência com Aplicativos (Duolingo e outros)**

1. Que aplicativos ou métodos você já utilizou para aprender um idioma?

**Participante:** “Apenas o Duolingo”.

2. Você já usou o Duolingo?

○ Sim → Como foi sua experiência com ele?

○ Não → Por qual motivo nunca utilizou?

**Participante:** “Minha experiência com o Duolingo é muito boa, a ferramenta didática e fácil de utilizar”.

3. O que você mais gosta e menos gosta nesses aplicativos?

**Participante:** “O que eu mais gosto é didática, e o que menos gosto é a repetição”.

**Pesquisadora:** “Me fala mais sobre as repetições e porque você não gosta”.

**Participante:** “As lições seguem o mesmo padrão e em dado momento você sente fazendo sempre a mesma coisa e isso é meio cansativo. Por isso é muito difícil operar depois de 20 minutos, fica tedioso. Porém gosto da forma como é apresentado o idioma é bem cadenciado”.

4. Já sentiu frustração ou desmotivação ao usar algum deles? Poderia me dar um exemplo?

○ **Follow-up (se aplicável):** Como você se sentiu nessa situação? ou isso afetou sua motivação depois?

**Participante:** “Sim, quando fica muito repetitivo, fica cansativo e não dá vontade de voltar no próximo dia, por isso eu uso apenas de duas a três vezes por semana”.

5. Como você se sente em relação a streaks, recompensas e lembretes? Eles te ajudam ou geram pressão? Você já sentiu culpa ou frustração ao perder um streak?

○ **Follow-up (se aplicável):** Isso chegou a te desanimar ou afetar sua relação com o app?

**Participante:** “Não, na verdade não ligo para streaks, acho engraçadinho quando não faço e o passarinho (mascote) fica triste. Não ligo com recompensas. Acho as notificações importantes, mas se eu não consigo atender as notificações, também não me importo.”

## **3. Motivações e Objetivos**

1. Por que você quer aprender esse idioma neste momento da sua vida?

**Participante:** “Por que o mundo é em inglês e se você não sabe inglês, você tem um acesso muito limitado em informação, como coisas do Reddit ou vídeos no YouTube com conteúdo muito mais rico. Geralmente pessoas muito boas, por mais que não a língua inglesa como primeiro idioma, fazem vídeos em inglês.”

2. Quando você imagina “ter sucesso” com esse aprendizado, o que você visualiza fazendo?

**Participante:** “Acho que sucesso é conseguir entender e falar bem o idioma. Não me importo tanto com gramática.”

3. Você se sente mais motivado(a) por metas de longo prazo (como morar fora, conseguir um emprego), ou por pequenas conquistas diárias (ex: fazer uma lição, entender uma palavra nova)?

**Participante:** “Não vejo aprendizado através das metas, eu apenas vejo como um hábito necessário, então não me importa de ter recompensas ou não com ele. O motivo específico é só entender e ter acesso à informação e conseguir me comunicar, não me importo com prazos.

#### **4. Barreiras e Dificuldades**

1. O que normalmente atrapalham seu progresso no aprendizado?

**Participante:** “Falta de tempo.”

2. Você já começou e parou várias vezes? O que aconteceu nessas pausas?

**Participante:** “Sim e geralmente a volta é mais difícil depois que para por um tempo e tenho uma sensação de frustração, porque você tem meio que partir do zero e perde-se muito tempo para retomar”.

3. Em algum momento você já sentiu que duvidou de si mesmo nesse processo?

- **Follow-up (se aplicável):** Como você costuma lidar com esses momentos? ou Isso te fez parar ou mudar a forma de estudar?

**Participante:** “Não.”

4. Você sente que os apps se adaptam à sua rotina real? Por quê?

**Participante:** “Não, eles são genéricos e especialmente mal adaptados para pessoas com pouco tempo”.

#### **5. Ideais e Sugestões**

1. Descreva o aplicativo de idiomas ideal para a sua rotina.

**Participante:** “Acho que deveria ser um aplicativo versátil, independente do tempo que eu tenho disponível eu consigo aprender alguma coisa e que funcione de uma forma dinâmica para que não fique repetitivo.”

2. Como você gostaria de ser lembrado de estudar: com elogio, com metas, com avisos?

**Participante:** “Integração com o Google agenda para lembretes.”

3. Que tipo de incentivo ou notificação seria útil para te manter motivado(a) sem causar culpa?

- **Follow-up (se aplicável):** Você já sentiu que alguma notificação te cobrava demais? ou Algo já te fez querer desistir?

**Participante:** “Talvez tendo resultados mais reais, otimizado, eu aprenderia mais rápido e com isso me sentiria mais motivado.”

**Pesquisadora:** “O que você define como resultados reais?”

**Participante:** “Um aprendizado sólido e mais rápido.”

4. Como você se sentiria se o app te sugerisse fazer uma pausa (ex: após 50 palavras)?

**Participante:** “Não teria tempo para isso.”

5. Se pudesse dar um conselho para os criadores desses aplicativos, qual seria?

**Participante:** “A experiência do usuário na interface, geralmente, é um dos pontos mais importantes.

## Anexo 5 - Transcrição da entrevista com participante 4

### Entrevista 4

#### Perguntas Demográficas

1. Qual a sua idade?

27 anos.

2. Como você se identifica em termos de gênero?

Feminino.

3. Qual seu nível de escolaridade?

Ensino superior completo.

4. Qual é a sua ocupação atual?

Psicóloga organizacional.

5. Qual a sua carga horária média semanal de trabalho e/ou estudo?

Trabalha cerca de 50 horas semanais.

6. Em que cidade e estado você reside?

Fernandópolis, SP.

7. Qual idioma você está tentando aprender atualmente?

Inglês.

#### 1. Contexto Pessoal e Rotina

1. Como é sua rotina típica de segunda a sexta?

**Participante:** “Trabalho o dia todo, volto pra casa e de canso.”

2. Em que momentos do dia você costuma ter tempo livre (mesmo que seja pouco)?

**Participante:** “Final da noite e aos finais de semana.”

3. Há quanto tempo você tenta aprender esse idioma?

**Participante:** “Dois anos.”

4. Com que frequência você estuda (ou tenta estudar)?

**Participante:** “Estudo inglês todos os dias, cerca de 15 minutos por dia.”

## **2. Experiência com Aplicativos (Duolingo e outros)**

1. Que aplicativos ou métodos você já utilizou para aprender um idioma?

**Participante:** “Eu uso dois aplicativos: Elsa e Duolingo.”

2. Você já usou o Duolingo? Sim → Como foi sua experiência com ele? Não → Por qual motivo nunca utilizou?

**Participante:** “Na Elsa eu gosto da forma com que eu posso interagir a minha fala, a minha conversação. No Duolingo eu gosto da forma com que eu consigo aprender as palavras.”

3. O que você mais gosta e menos gosta nesses aplicativos?

**Participante:** “Eu acho os aplicativos muito difíceis de avaliar o nível de conversação, que é o que eu tenho mais dificuldade, me sinto insegura. Por exemplo, conheço muitas palavras mas não consigo criar frases, falas e eles não conseguem avaliar isso. Não conseguem me ajudar no treino com isso. Talvez um aplicativo que tivesse mais interação na conversação, seria o ideal.

4. Já sentiu frustração ou desmotivação ao usar algum deles? Poderia me dar um exemplo?

- **Follow-up (se aplicável):** Como você se sentiu nessa situação? ou isso afetou sua motivação depois?

**Participante:** “Sim, já senti frustração em relação aos dois aplicativos, pelos motivos que citei anteriormente.”

5. Como você se sente em relação a streaks, recompensas e lembretes? Eles te ajudam ou geram pressão? Você já sentiu culpa ou frustração ao perder um streak?

- **Follow-up (se aplicável):** Isso chegou a te desanimar ou afetar sua relação com o app?

**Participante:** “Eu adoro eles, eu tenho a necessidade de um reforço, então se eu ganho moedinhos, prêmios, medalhas, desafios, eu fico super feliz.”

Pesquisadora: “E como você se sente quando não atinge os streaks?”

**Participante:** “Eu fico muito chateada e frustrada por perder os streaks. Adoro conseguir atingir as ligas de rubi, bronze, etc.”

## **3. Motivações e Objetivos**

1. Por que você quer aprender esse idioma neste momento da sua vida?

**Participante:** “Para me comunicar com familiares que falam inglês, para viajar.”

2. Quando você imagina “ter sucesso” com esse aprendizado, o que você visualiza fazendo?

**Participante:** “Quando eu conseguir manter uma conversa e me sentir segura, ainda não me sinto segura para isso. Quando eu consigo elaborar frases me sinto mais realizada.”

3. Você se sente mais motivado(a) por metas de longo prazo (como morar fora, conseguir um emprego), ou por pequenas conquistas diárias (ex: fazer uma lição, entender uma palavra nova)?

**Participante:** “Gosto de pequenas conquistas diárias.”

#### **4. Barreiras e Dificuldades**

1. O que normalmente atrapalham seu progresso no aprendizado?

**Participante:** “Insegurança e tempo.”

2. Você já começou e parou várias vezes? O que aconteceu nessas pausas?

**Participante:** “Já parei várias vezes porque ficava desanimada, cansada do trabalho e dava uma pausa em várias atividades, inclusive aprender pelo aplicativo.”

3. Em algum momento você já sentiu que duvidou de si mesmo nesse processo? **Follow-up**

**(se aplicável):** Como você costuma lidar com esses momentos? ou Isso te fez parar ou mudar a forma de estudar?

**Participante:** “Sim, com muita frequência.”

Pesquisadora: “O que te faz parar e/ou voltar a rotina de estudo?”

**Participante:** “O que me faz parar é o cansaço, desanimo por causa da rotina. E o que me faz voltar é o objetivo de conquista. Eu preciso conquistar isso logo para que eu consiga me desenvolver pessoalmente e profissionalmente.”

4. Você sente que os apps se adaptam à sua rotina real? Por quê?

**Participante:** “Não, porque eles colocam que tem que aprender em 5 minutos ou 20, 30 minutos ou uma hora, mas sem avaliar a rotina. Eles não entendem de fato a nossa necessidade. Por exemplo, se eu tenho dificuldade em uma coisa, como fala ou escrita, os aplicativos deviam focar nisso, para a pessoa desenvolver.”

Pesquisadora: “Como se o aplicativo pudesse avaliar o nível do seu inglês, considerar sua rotina e baseado nessas informações, criar um plano de ensino?!”

**Participante:** “Sim! A Elsa tenta fazer isso, mas ela falha demais. Mesmo sendo pago.

#### **5. Ideais e Sugestões**

1. Descreva o aplicativo de idiomas ideal para a sua rotina.

**Participante:** “Um aplicativo que considerasse a minha rotina, integrando até com a agenda do Google para lembretes. Que também avaliasse o meu nível de dificuldade, me mostrando o que eu preciso melhorar o meu inglês, baseado nessa avaliação.”

2. Como você gostaria de ser lembrado de estudar: com elogio, com metas, com avisos?

**Participante:** “Somente de ser lembrada, tipo você tem uma aula hoje, em tal horário”.

3. Que tipo de incentivo ou notificação seria útil para te manter motivado(a) sem causar culpa? **Follow-up (se aplicável):** Você já sentiu que alguma notificação te cobrava demais? ou Algo já te fez querer desistir?

**Participante:** “Somente um lembrete, igual reunião no Google Agenda/Meet.”

4. Como você se sentiria se o app te sugerisse fazer uma pausa (ex: após 50 palavras)?

**Participante:** “Nunca tive essa experiência, então não sei informar.”

5. Se pudesse dar um conselho para os criadores desses aplicativos, qual seria?

**Participante:** “Criar um aplicativo real, como se estivesse vivenciando o mundo lá fora, com histórias interativas, para conversar, criar diálogo.”

## Anexo 6 : Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

### Pesquisa: Entrevistas sobre o uso de aplicativos de aprendizado de idiomas

#### Natureza da Pesquisa

Eu, Taís Rizzo Cochran, aluna da disciplina *Sprint: Pesquisa com Usuários* do curso de Pós-Graduação em UX e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, sou a pesquisadora responsável pelo projeto MVP Pesquisa com Usuários.

Esta pesquisa tem como objetivo entender as experiências, dificuldades, motivações e preferências de adultos que usam ou já usaram aplicativos de aprendizado de idiomas, com foco em plataformas como o Duolingo. O intuito é identificar pontos de melhoria e oportunidades de design que possam apoiar rotinas mais realistas e saudáveis de estudo.

Esta entrevista faz parte de um processo de pesquisa qualitativa, com base em conversas semiestruturadas, para subsidiar o desenvolvimento de um MVP acadêmico.

#### Benefícios

Os resultados da pesquisa poderão gerar recomendações práticas para o design de aplicativos de idiomas mais adequados à rotina de adultos ocupados, promovendo equilíbrio entre aprendizagem e bem-estar. Não há benefícios diretos ou compensações financeiras para os participantes.

#### Riscos e Desconfortos

A participação não envolve riscos significativos. Pode haver desconforto leve ao relatar experiências negativas ou dificuldades pessoais. Você poderá interromper a participação a qualquer momento, sem justificativa, penalização ou constrangimento.

### **Privacidade e Sigilo dos Dados**

Seus dados serão tratados com total confidencialidade. As entrevistas serão gravadas em áudio apenas se você autorizar. Todos os dados serão anonimizados na análise e em qualquer forma de publicação ou apresentação dos resultados.

### **Divulgação dos Resultados**

Os resultados poderão ser utilizados em trabalhos acadêmicos, apresentações em sala de aula e publicações científicas ou didáticas. Nenhum dado que permita sua identificação será divulgado.

### **Esclarecimentos e Contato**

Você pode solicitar esclarecimentos ou retirada do consentimento a qualquer momento, mesmo após a entrevista. Para isso, entre em contato pelo e-mail: [rizzotais@gmail.com](mailto:rizzotais@gmail.com).

### **Declaração de Consentimento**

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

1. Li e comprehendi as informações acima;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso desistir a qualquer momento;
3. Autorizo o uso das informações coletadas de forma anônima para fins acadêmicos.

### **Autorizações adicionais**

#### **Sobre a gravação de áudio:**

- Autorizo a gravação de áudio da entrevista.  
 Não autorizo a gravação de áudio.

#### **Sobre o uso de trechos das falas (anonimamente):**

- Autorizo o uso de trechos da minha fala na apresentação dos resultados.  
 Não autorizo o uso de trechos da minha fala.

**Local e data:** \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

**Pesquisadora:** Taís Rizzo Cochran

**Participante:** \_\_\_\_\_

### **Anexo 7 - TCLE assinado pelos participantes**