



UX Experiência do Usuário e Interação Humano Computador

MVP - Pesquisa com Usuários

Thiago Kriek

Índice

[Índice](#)

[Descrição de Domínio](#)

[Criação, organização e compartilhamento de conteúdos dentro de organizações.](#)

[Componentes e Processos-Chave](#)

[Ferramentas de Uso Comum no Domínio](#)

[Papéis de usuários](#)

[Entrevistas Semiestruturadas](#)

[Entrevista Piloto](#)

[Demais Entrevistas](#)

[Personas](#)

[Sofia, a exploradora](#)

[Edson, o editor](#)

[Cenários de Problemas](#)

[Sofia, a pesquisadora](#)

[Edson, o editor](#)

[Apêndices](#)

[Apêndice A: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido \(TCLE\)](#)

[Apêndice B: Roteiro básico da entrevista](#)

[Apêndice C: Transcrição das entrevistas](#)

Descrição de Domínio

Criação, organização e compartilhamento de conteúdos dentro de organizações.

Este domínio abrange processos, métodos e ferramentas utilizados para facilitar o compartilhamento estruturado e acessível de informações dentro de uma organização. Garantindo que o conhecimento, os procedimentos, as boas práticas e os recursos internos estejam disponíveis para os colaboradores certos, no momento certo.

Objetivo principal: Permitir que membros da organização acessem, compartilhem e mantenham informações institucionais de forma padronizada, promovendo eficiência, alinhamento entre equipes e retenção de conhecimento organizacional.

Componentes e Processos-Chave

Métodos e ferramentas padronizados pelas equipes:

- Templates de documentos, fluxos de trabalho, canais oficiais de publicação.
- Ferramentas como wikis corporativas, sistemas de gerenciamento de conhecimento (KMS), ou intranets.

Boas práticas e lições aprendidas:

- Registro e disseminação de práticas validadas por equipes para aumentar a eficiência.
- Ex: padrões de atendimento, guidelines de design, checklists de QA.

Procedimentos da organização:

- Regras formais documentadas: políticas internas, fluxos de aprovação, manuais de operação.

Estrutura organizacional como referência:

- As informações são frequentemente categorizadas por áreas/departamentos.
- O acesso pode variar conforme cargos ou níveis de permissão.

Uso de Intranets e Portais Corporativos:

- Plataformas centrais para organização e distribuição dessas informações.
- Integrações com sistemas de login único, notificações e buscadores internos.

Ferramentas de Uso Comum no Domínio

Confluence (Atlassian)

Plataforma de gestão do conhecimento corporativo desenvolvida pela Atlassian, amplamente reconhecida no mercado por sua robustez e flexibilidade. Projetada para ser o repositório central de informações de equipes. Integra-se profundamente com outras ferramentas do ecossistema Atlassian, como o Jira.

Pontos fortes:

- Estrutura poderosa para organizar conteúdos em hierarquias.
- Controle de versões e histórico detalhado.
- Integração nativa com produtos Atlassian (Jira, Trello).
- Permissões granulares para acesso e edição.

Pontos de melhoria:

- Interface pode parecer complexa para iniciantes.
- Navegação em espaços muito grandes pode ser confusa.
- Editor de texto possui limitações e inconsistências.
- Funcionalidades excessivas podem sobrecarregar usuários menos experientes.

Microsoft SharePoint

Solução corporativa da Microsoft para colaboração, intranet e gestão de documentos. Voltado para médias e grandes organizações, oferece possibilidades de personalização e integração com o Microsoft 365, proporcionando um ecossistema interconectado.

Pontos fortes:

- Integração forte com Microsoft 365 (Teams, Word, Excel).
- Flexibilidade para criar portais e páginas internas customizadas.
- Controles avançados de segurança e permissões.
- Bom para gestão documental em larga escala.

Pontos de melhoria:

- Interface pouco consistente entre áreas do produto.
- Curva de aprendizado elevada para usuários iniciantes.
- Personalizações podem exigir conhecimentos técnicos.
- Navegação pode ser confusa em grandes estruturas.

Notion

Uma das ferramentas mais recentes e versáteis do mercado, unindo num só espaço a capacidade de anotações, bases de dados, wikis, planejamento de tarefas e criação de documentos dinâmicos. Proposta minimalista e altamente personalizável, muito usada tanto usuários individuais quanto equipes que buscam soluções ágeis para documentações vivas e centralização de informações.

Pontos fortes:

- Interface minimalista e agradável.
- Muito flexível para criação de diferentes tipos de conteúdo.
- Permite misturar texto, tabelas, imagens e listas em uma mesma página.

- Bom para times que desejam documentações “vivas”.

Pontos de melhoria:

- Falta de padrões pode gerar desorganização entre as equipes.
- Estrutura em blocos nem sempre é intuitiva para novatos.
- Controle de permissões complexo em ambientes grandes.
- Busca e navegação podem ficar confusas com muitos documentos.

Google Workspace (Docs, Drive, Sites)

Google Workspace consolida um conjunto de ferramentas altamente intuitivas e amplamente difundidas, que se tornaram padrão em colaboração digital. Reunindo Google Docs, Sheets, Slides, Drive e Sites, oferece uma abordagem simples, porém eficaz, para criação, edição e compartilhamento de conteúdo em nuvem, viabilizando o trabalho colaborativo em tempo real e garantindo acessibilidade de qualquer lugar e dispositivo.

Pontos fortes:

- Interface familiar e simples.
- Colaboração em tempo real muito eficiente.
- Fácil de acessar de qualquer dispositivo.
- Bom para criar documentos rápidos e compartilhamentos pontuais.

Pontos de melhoria:

- Google Sites é limitado para criar intranets sofisticadas.
- Organização de documentos no Drive pode ficar caótica em larga escala.
- Pouco suporte para bases de conhecimento estruturadas.
- Busca eficiente, mas é difícil filtrar conteúdos específicos em grandes volumes.

XWiki

A XWiki destaca-se no cenário open source como uma plataforma modular e expansível, ideal para empresas que buscam construir wikis corporativas ou soluções customizadas para gestão de conhecimento. Diferencia-se pela capacidade de abrigar não apenas conteúdos estáticos, mas também aplicações internas dinâmicas, permitindo criar formulários, integrações e fluxos específicos às necessidades de cada organização, tudo sob uma base tecnológica livre de custos obrigatórios de licenciamento.

Pontos fortes:

- Extremamente personalizável e extensível.
- Permite criar aplicações internas dentro do wiki.
- Suporta conteúdos estruturados e reutilizáveis.
- Base open source, sem custos de licenciamento obrigatórios.

Pontos de melhoria:

- Interface pode parecer antiquada.
- Curva de aprendizado alta, especialmente para usuários não técnicos.
- Personalizações exigem conhecimentos técnicos.
- Navegação entre aplicações e páginas pode confundir usuários iniciantes.

Papéis de usuários

Mediante pesquisa de mesa anterior e também em experiência pessoal do autor, seguem alguns papéis de usuários que frequentemente precisam fazer uso de ferramentas de gestão do conhecimento.

- **Colaboradores em geral:** Buscam informações para executar as tarefas sob sua responsabilidade com base em padrões estabelecidos. Outros tipos de informações buscadas são sobre políticas e processos da empresa, dados de clientes, resultados de pesquisas e informações cadastrais sobre seu emprego e

pagamentos. Também precisam compartilhar informações de ordem técnica à seus pares e à gestão.

- **Gestores:** Compartilham procedimentos, atas e boas práticas.
- **Administrativo, RH e Comunicação Interna:** Publicam políticas, normas e conteúdos organizacionais.
- **Administradores da plataforma, Infra:** Disponibilizam, configuram e mantêm a plataforma.

Para efeitos desta pesquisa, iremos focar apenas no primeiro papel descrito, o de **colaboradores em geral**. Este perfil irá contar com **consumidores** de conteúdo e também **criadores** de conteúdo, em proporção desconhecida até o momento.

Entrevistas Semiestruturadas

As entrevistas foram marcadas recrutando participantes através de contatos do LinkedIn do entrevistador. A maioria dos contatos faz parte do setor de TI exceto uma das pessoas contactadas. Esta foi uma tentativa de obter uma visão mais heterogênea dos usuários e de compreender a aplicação (ou não) de diferentes ferramentas de gestão do conhecimento nas organizações. No entanto, devido ao baixo número de entrevistados, essa diversidade não se concretizou de forma significativa.. Em uma aplicação profissional ou acadêmica recomenda-se que o número de entrevistas seja maior.

Um obstáculo que surgiu ao aplicar este trabalho remotamente foi conseguir a assinatura do TCLE. Algumas pessoas tiveram dificuldades em inserir a assinatura no PDF. Caso o usuário não tivesse preferências de aplicativos para assinar o PDF, sugeri e orientei o uso do site ilovepdf (www.ilovepdf.com) que permite a coleta de assinatura em dispositivos móveis.

Em uma aplicação profissional ou acadêmica sugere-se a aplicação de um sistema de gestão de assinaturas como ClickSign, Contraktor, etc.

As entrevistas duraram dentro do esperado, no máximo 30 minutos.

O sistema de teleconferência para cada entrevista variou entre Google Meet, Zoom e Microsoft Teams, de acordo com a preferência e possibilidades de cada entrevistado.

Por este motivo as entrevistas foram gravadas no dispositivo do entrevistador usando o software OBS (<https://obsproject.com>) para gerar um arquivo de vídeo MP4, que em seguida foi enviado à um serviço online de transcrição (<https://restream.io/tools/transcribe-video-to-text>). O arquivo de transcrição foi corrigido, limpo, formatado e anexado à este relatório. Expressões, conversas paralelas e dados sensíveis decorrentes de uma pergunta foram removidas quando não agregaram à pesquisa ou descaracterizados ao constatar-se sua relevância.

Entrevista Piloto

A entrevista piloto em si transcorreu bem, dentro do tempo previsto de no máximo 30 minutos e sem falhas técnicas durante a videoconferência.

Pela falta de experiência do entrevistador, algumas perguntas podem ter sido aplicadas de forma brusca ou robótica. Nas demais entrevistas o entrevistador tentou relaxar um pouco e seguir mais como uma conversa.

Como as perguntas não sofreram alterações após a aplicação da entrevista piloto esta será considerada como válida para a criação dos entregáveis como Personas e Cenários.

Demais Entrevistas

As demais entrevistas ocorreram de forma mais fluida, mas notou-se que algumas perguntas poderiam ter sua ordem melhorada. Isso pode ser observado que algumas vezes em diferentes entrevistas o entrevistado já dava algumas respostas antecipadamente em virtude de outra pergunta. Como isso só foi notado na segunda entrevista preferi manter a ordem das perguntas para evitar afetar os resultados de alguma forma. Em uma segunda oportunidade seria melhor revisar melhor esta ordem.

Uma recorrência nas entrevistas foi o fato de os documentos, na opinião dos entrevistados serem mal organizados, difíceis de achar ou defasados.

Entrevista 1: A única entrevista cujo entrevistado não faz parte do setor de TI e sim do setor de construção civil. Como o caso de uso e as respostas foram bastante pertinentes, o entrevistador decidiu validar esta entrevista.

A empresa que o entrevistado atua não usa um sistema de gestão específico para documentos e muita coisa fica documentada em arquivos individuais em pastas de rede. Trecho relevante: *“Na maioria das vezes salvo em pastas do servidor interno ou mando por e-mail. A gente quase não usa a intranet pra esse tipo de coisa que é mais RH e coisas administrativas.”*

A entrevista em si ocorreu de forma fluida e sem grandes percalços. A assinatura do TCLE foi feita durante a teleconferência e demorou um pouco, pois o entrevistado tentou de formas diferentes. Eventualmente ao utilizar a recomendação do site ilovepdf o entrevistado conseguiu assinar e encaminhar o documento..

Entrevista 2: Nesta entrevista mudei um pouco o processo de assinatura do TCLE e já encaminhei antecipadamente, isso permitiu uma entrevista mais curta e focada. Como o entrevistado fazia mais consultas à documentos do que edições várias questões foram puladas ou resumidas, o que também contribuiu para a duração mais curta da entrevista. As respostas sobre consulta de documentos foram bastante pertinentes e a entrevista correu bem.

O perfil do entrevistado foi um pouco diferente do piloto e da entrevista 1 pois foi o único que falou que usa mais um computador de mesa do que celular na sua vida pessoal. Pelo seu perfil pareceu ser uma pessoa muito ligada à jogos eletrônicos, logo, passa bastante tempo em frente à um computador desktop.

Entrevista 3: Esta entrevista foi, de certa forma, a mais surpreendente. O entrevistado faz parte de uma grande empresa de TI brasileira, com mais de mil funcionários. Por senso comum espera-se que neste tipo de empresa os documentos e processos sejam muito bem controlados e documentados. Porém pela entrevista foi o oposto que

ocorreu, na equipe em que o entrevistado atua tudo pareceu bastante desorganizado e o que conta mais é a habilidade do colaborador de contactar outras pessoas e equipes para conseguir as informações mais pertinentes para seu trabalho. O entrevistador não acredita que a totalidade da empresa seja da mesma forma, mas indica que apenas esta equipe em particular pode atuar assim. Neste caso, o entrevistador poderia ter entrado em mais detalhes durante a entrevista.

Outra característica é que o entrevistado entrou em contradição ao dizer que mais edita do que consulta documentos. Porém no decorrer da entrevista sua frequência de consulta é diária enquanto que a edição é mais esporádica. Para manter a conversa em bom tom o entrevistador acho melhor não confrontar o entrevistado sobre isso.

Neste caso o TCLE também foi encaminhado antecipadamente e assinado sem grandes problemas.

Nesta entrevista que houve bastante quebra de fluxo das perguntas pelo entrevistado já mencionar algumas informações que eu perguntaria mais adiante.

Personas



Sofia, a exploradora

“Preciso achar a documentação rapidamente, mas às vezes só encontro coisas velhas ou nada aparece na busca.”

Sofia é uma desenvolvedora ágil, prática e acostumada à tecnologia, mas frequentemente perde tempo na wiki por conta da busca

ineficiente, informação desatualizada e navegação confusa. Para ela, rapidez, confiabilidade e integração ao fluxo de trabalho são cruciais.

Identidade

Nome: Sofia Santos

Idade: 32 anos

Cargo: Desenvolvedora de Software

Setor: Tecnologia

Contexto

Trabalha desenvolvendo e mantendo aplicações web e APIs.

Precisa acessar a wiki interna diariamente para:

- Ler documentação técnica, muitas vezes escrita por **Edson, o editor**.
 - Das entrevistas: *“Cara o que eu mais acesso é documentação técnica mesmo. Tipo especificação de API arquitetura do sistema instrução pra rodar ambiente local essas paradas.”*
- Consultar procedimentos internos.
 - Das entrevistas: *Acesso mais memoriais descritivos projetos executivos cronogramas e procedimentos internos.*
- Entender processos de outras áreas.

Objetivos

- Encontrar rapidamente informações técnicas confiáveis, sem precisar perder tempo procurando em meio a documentos irrelevantes.
- Confiar na atualização das informações, evitando código ou procedimentos obsoletos.
- Ter links permanentes para compartilhar com o time.
- Reaproveitar conteúdo (ex.: exemplos de código, templates de configuração).

Frustrações

- Busca da wiki retorna resultados genéricos ou ruins.
 - Das entrevistas: *“A busca poderia ser melhor também já perdi tempo procurando doc que não achava fácil.”*
- Documentação desatualizada.
 - Das entrevistas: *“Tem documento que foi escrito faz tempo e ninguém atualizou aí não bate com o que tá no código. Também rola info na wiki que contradiz o que alguém falou no time ou que tá no ticket gera confusão porque fica difícil saber qual fonte é a “verdade” de fato”*
- Títulos ou nomes de arquivos pouco descritivos.
 - Das entrevistas: *Está meio bagunçada tem muita coisa espalhada em várias pastas, **nomes** e formatos diferentes*
- Estrutura confusa.
 - Das entrevistas: *“Está meio bagunçada tem muita coisa espalhada **em várias pastas**, nomes e formatos diferentes. Fica difícil achar documentos rápido especialmente quando o prazo está apertado.”*
- Links quebrados ou mudando de lugar frequentemente.
 - *“Eu acho que o modo de linkar páginas eu acho que pouco confuso quando você tem que criar uma página, tópico dentro da página principal de documentação, você cria uma página lá? Você cria na página principal, com o título e se precisar editar o título ela perde o link da página.”*

Necessidades

- Busca eficiente, com filtros por área, data, tipo de documento, entre outros
- Destaque claro para documentos mais recentes ou validados.
- Histórico de alterações e versões do documento.

- Links permanentes ou redirecionamentos automáticos quando documentos mudam de lugar.
- Interface simples, responsiva



Edson, o editor

“Eu até quero registrar as coisas, mas sempre fico com medo de estar fazendo errado.”

Edson é um colaborador em cargo de liderança de um time. Ele precisa editar a wiki ocasionalmente, mas sem dominar a ferramenta. Para ele, é essencial que a edição seja rápida, guiada e com baixo risco de erro.

Identidade

Nome: Edson Esteves

Idade: 34

Cargo: Product Owner

Setor: Produto

Contexto

Precisa documentar decisões, regras de negócio, processos e combinados com stakeholders e técnicos.

Usa a wiki **de forma esporádica para editar** ou criar documentos, geralmente:

- Após reuniões importantes
- Quando há mudanças em funcionalidades ou processos
- Para registrar definições alinhadas com times

Objetivos

- Registrar informações relevantes de forma simples e acessível para o time.

Sofia, a pesquisadora, faz parte deste time.

- Das entrevistas: *“Tem algumas coisas que às vezes atrapalham um pouco no confluence. Ele pode ficar meio lento quando o documento fica muito grande ou cheio de imagens o que atrapalha na hora de editar.”*

- Ter segurança de que está usando o local e formato corretos.
 - Das entrevistas: *“Sim às vezes fico na dúvida entre mandar por e-mail salvar na pasta do servidor ou até no WhatsApp do grupo.”*
- Evitar retrabalho ou duplicidade de documentos.
 - Das entrevistas: *“Às vezes tem conflito por causa de versões diferentes ou quando alguém altera um documento sem avisar. Isso causa retrabalho e confusão entre a equipe.”*
- Contribuir para a wiki sem atrito técnico ou burocrático.
 - Das entrevistas: *“Acho que seria importante a empresa investir em uma organização melhor dos documentos e em treinamento pra equipe usar as ferramentas direito. Ajudaria a manter tudo mais organizado.”*

Frustrações

- Não saber onde exatamente publicar um novo conteúdo.
 - Das entrevistas: *Sim às vezes fico na dúvida entre mandar por e-mail salvar na pasta do servidor ou até no WhatsApp do grupo.*
- Incerteza se está seguindo o padrão da empresa (formato, tags, tom de voz)
 - Das entrevistas: *“Sim, temos alguns modelos internos em pastas compartilhadas mas nem sempre estão atualizados ou fáceis de achar mas é um modelo simples só com a timbragem da empresa.”*
- Falta de orientações rápidas ou templates para facilitar a contribuição.
 - Das entrevistas: *“Seria interessante ter passo a passo de como fazer uma redação técnica, mas pelo menos na minha equipe não tenho.”*

Necessidades

- Templates prontos para tipos comuns de conteúdo (ex.: atas, definições de funcionalidade).
- Sugestões de onde publicar com base no conteúdo escrito.
- Checklist rápido de boas práticas.
- Visibilidade clara de quem mais editou o documento e quando.

Cenários de Problemas

Sofia, a pesquisadora

Cenário 1

Objetivo: Encontrar rapidamente informações técnicas confiáveis, sem precisar perder tempo procurando em meio a documentos irrelevantes.

Das entrevistas: "Não, tem que geralmente tem que tem que procurar na mão. Porque ou está na Wiki, que é geralmente da maioria dos produtos, ou tem uma página pra toda a organização incluindo o suporte. Então nessas duas assim ctrl f né"

Sofia, desenvolvedora, precisa consultar a documentação da API para implementar uma nova funcionalidade. Ao buscar na wiki, ela encontra **vários documentos com versões diferentes**, datas confusas e informações conflitantes. Ela não sabe qual deles é o mais atualizado ou oficial. A frustração cresce conforme ela perde tempo comparando textos e tentando entender as diferenças. Percebendo que isso pode atrasar a entrega, Sofia decide falar diretamente com o time responsável pela API. Com a ajuda do time, ela identifica qual documento está correto e sugere os demais documentos também sejam atualizados ou depreciados. Sofia pensa que este processo poderia ser otimizado e que contactar outras pessoas do time não deveria ser necessário para algo que ela julga simples.

Cenário 2

Objetivo: Ter links permanentes para compartilhar com o time.

Das entrevistas: "Eu acho que o modo de linkar páginas eu acho que pouco confuso quando você tem que criar uma página, tópico dentro da página principal de documentação, você cria uma página lá? Você cria na página principal, com o título e se precisar editar o título ela perde o link da página."

Sofia precisa programar uma nova funcionalidade no produto que está alocada e lembra que leu uma documentação super útil sobre um endpoint da API há algumas semanas. Ela abre o link que havia salvo... mas dá erro. **Página não encontrada.** O documento foi movido ou teve o título alterado, e agora o link antigo está quebrado. Sofia tenta buscar pelo nome que lembrava, mas encontra várias páginas parecidas, nenhuma com certeza de ser a mesma. Sem tempo a perder, ela manda mensagem no canal do time e consegue que alguém compartilhe o novo link certo. Ela salva novamente o link atualizado, mas a situação poderá ocorrer novamente no futuro. Sofia considera que a quebra destes links é uma falha grave do sistema e que em um cenário ideal o nome do documento não deveria influenciar seu link de acesso.

Edson, o editor

Cenário 1

Objetivo: Evitar retrabalho ou duplicidade de documentos.

Das entrevistas: “Sim às vezes tem conflito por causa de versões diferentes ou quando alguém altera um documento sem avisar. Isso causa retrabalho e confusão entre a equipe.”

Edson precisa documentar uma nova funcionalidade da API para que o time de desenvolvimento e suporte possam consultar. Ele abre a wiki pronto para escrever, **mas logo fica perdido:** não sabe se deve alterar a documentação na área de “APIs”, “Produto” ou “Documentação Técnica”, existem vários documentos descrevendo a API de formas ligeiramente diferentes. Sem uma orientação clara, hesita em criar uma nova página, com medo de que o conteúdo fique **escondido ou duplicado**. Após alguns minutos navegando pelas categorias, decide escolher o lugar que parece mais adequado, mas **ainda fica inseguro se fez a escolha certa**. Edson acredita que a localização dos documentos poderia ser melhor delimitada pela empresa ou que uma busca eficiente poderia reduzir sua insegurança.

Cenário 2

Objetivo: Ter segurança de que está usando o local e formato corretos.

Das entrevistas: “Às vezes fico na dúvida entre mandar por e-mail salvar na pasta do servidor ou até no WhatsApp do grupo.”

Após uma reunião com stakeholders, **Edson** precisa documentar na wiki uma nova regra de negócio. Ele abre a página em branco e trava. **Não existe nenhum modelo** pronto para esse tipo de conteúdo. Ele fica **inseguro** sobre o que escrever e como organizar as informações. Decide buscar algo parecido e acha um documento antigo sobre outra regra. Copia o texto, apaga partes, adapta outras... mas fica na **dúvida** se está seguindo o **padrão** certo. No fim, Edson consegue publicar, mas com a sensação de que fez um “remendo”. A ferramenta usada por Edson não utiliza templates em sua arquitetura, mas para Edson isso seria uma grande ajuda para criar e editar seus documentos.

Apêndices

Apêndice A: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Título da Pesquisa: Estudo sobre Práticas de Compartilhamento de Conhecimento dentro de Organizações

Responsável: Thiago Kriek

Instituição/Empresa: Programa de Pós-Graduação em Experiência do Usuário (UX) da PUC-Rio

Prezado(a) Participante,

Você está sendo convidado(a) a participar voluntariamente desta pesquisa, que visa entender as necessidades de pessoas que frequentemente necessitam compartilhar conhecimento com suas equipes dentro de uma empresa, suas estratégias e desafios. Valorizamos muito sua participação, que será essencial para aprofundarmos nosso entendimento sobre as dinâmicas de compartilhamento de conhecimento, a frequência desta atividade, as ferramentas empregadas e outros elementos relevantes.

O que acontecerá durante a pesquisa?

Se você decidir participar, será solicitado(a) a:

- Participar de uma entrevista via aplicativo de videoconferência.
- A sessão será gravada em áudio e vídeo para análise posterior.
- A duração estimada da sua participação é de 30 minutos.

Quais são os riscos e desconfortos?

A participação nesta pesquisa apresenta riscos mínimos. Algumas perguntas podem levá-lo(a) a refletir sobre desafios ou frustrações em seu ambiente de trabalho. A participação na entrevista, por envolver dedicação de tempo, pode gerar leve cansaço.

É importante ressaltar que sua identidade e a identidade de sua empresa não serão reveladas em nenhum momento. Você tem o direito de não responder a qualquer pergunta que não se sinta confortável ou de interromper sua participação a qualquer momento, sem qualquer prejuízo.

Quais são os benefícios?

Ao participar desta pesquisa, você terá a oportunidade de participar da definição de um novo produto na área de gerenciamento de conhecimento organizacional . Os resultados agregados da pesquisa poderão fornecer *insights* valiosos sobre tendências e melhores práticas no compartilhamento de conhecimento. Não haverá compensação financeira direta pela participação.

Confidencialidade e Privacidade:

Todas as informações fornecidas por você serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade. **Seu nome e o nome da organização em que você participa não serão divulgados em nenhum relatório, publicação ou apresentação decorrente desta pesquisa.** Os dados coletados serão utilizados unicamente para os fins acadêmicos desta pesquisa. Qualquer exemplo ou citação utilizada será descaracterizada para impedir a identificação do participante ou de sua organização. As gravações de áudio e vídeo serão utilizadas apenas para análise interna e transcrição, sendo descartadas após a análise.

Participação Voluntária e Desistência:

Sua participação é totalmente voluntária. Você tem o direito de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento a qualquer momento, sem que isso acarrete qualquer penalidade ou prejuízo.

Esclarecimentos:

Você pode fazer perguntas sobre a pesquisa a qualquer momento. Se tiver dúvidas antes, durante ou após a pesquisa, entre em contato com o pesquisador responsável:

- **Nome:** Thiago Kriek

- E-mail: thiago.krieck@gmail.com

Consentimento Livre e Esclarecido:

Declaro que:

- Fui devidamente informado(a) sobre os objetivos, procedimentos, riscos e benefícios desta pesquisa, e que todas as minhas dúvidas foram esclarecidas.
- Concordo em participar voluntariamente do estudo apresentado.

Assinatura do Participante

Data:

Assinatura do Pesquisador Responsável

Data:

Apêndice B: Roteiro básico da entrevista

1. Apresentação

- 1.1. Olá muito prazer, meu nome é Thiago e conforme conversamos antes pelo chat estou iniciando uma pesquisa para minha pós-graduação em experiência do usuário. Já recebi seu arquivo do termo de aceite assinado, mas gostaria de enfatizar que está tudo bem se você não quiser responder algo ou precisar interromper a entrevista em qualquer ponto, ok? Tudo bem se eu começar a gravação agora?

2. Aquecimento

- 2.1. Se não se importar, qual sua idade?
- 2.2. Qual dispositivo você utiliza com mais frequência no seu trabalho? Ex. celular, computador de mesa, papel e caneta
- 2.3. Qual dispositivo você utiliza

2.4. com mais frequência no seu dia-a-dia particular?

3. Contexto Geral

3.1. Para começar, você poderia me contar um pouco sobre sua função e como você se relaciona com a criação ou uso de conteúdo interno na organização?

3.1.1. Aprofundar: você mais consome ou também cria conteúdo?

3.2. Que tipo de conteúdo você mais acessa ou cria?

3.2.1. Ex.: procedimentos, templates, manuais, boas práticas, políticas, etc.

4. Criação de Conteúdo

4.1. Com que frequência você precisa **documentar** (criar ou editar) algum tipo de informação para colegas de trabalho?

4.2. Quando você precisa criar um conteúdo novo (como um guia ou instrução), como normalmente começa esse processo? -

4.3. Existe algum padrão, modelo ou orientação que você segue?

4.3.1. (Se sim: funciona bem? Se não: sente falta?)

4.4. Como você escolhe onde esse conteúdo será publicado ou armazenado?

4.4.1. (Wiki? Intranet? Drive? Outro?)

4.5. Já teve dificuldade para decidir onde ou como publicar algo?

5. Organização e Encontrabilidade

5.1. Como você avalia a organização do conteúdo hoje?

5.2. Qual seu processo quando você precisa encontrar alguma informação?

5.3. Você costuma consultar com recorrência conteúdos já existentes?

6. Manutenção e Atualização

6.1. Você já encontrou conteúdos desatualizados ou contraditórios?

6.1.1. Aprofundar: O que fez nessa situação?

6.2. Existe alguma política ou hábito na equipe sobre revisar ou atualizar conteúdos?

6.2.1. Aprofundar: de quanto em quanto tempo? Quem é responsável?

7. Colaboração

- 7.1. Como é a colaboração entre pessoas na criação de conteúdo?
 - 7.1.1. É algo feito de forma coletiva ou cada um cria por conta própria?
- 7.2. Já teve dificuldades em editar ou sugerir mudanças em conteúdos feitos por outras pessoas?

8. Ferramentas e Experiência de Uso

- 8.1. Qual ferramenta você usa hoje para criar e compartilhar conteúdo?
 - 8.1.1. Aprofundar: o que funciona bem nela? O que atrapalha?
- 8.2. Alguma vez você deixou de publicar algo por causa da ferramenta ser difícil de usar ou pouco acessível?
- 8.3. Se pudesse melhorar uma coisa na ferramenta atual, o que seria?

9. Fechamento

- 9.1. Existe algo que você gostaria de fazer com conteúdos internos, mas hoje sente que não é possível?
- 9.2. Alguma sugestão que gostaria de deixar que não tenha sido discutida?

Apêndice C: Transcrição das entrevistas

Entrevista Piloto

Perfil: Analista em empresa de TI. Costuma criar alguns conteúdos mas seu foco é na consulta de documentos.

Duração: 23 minutos

Início da Gravação

Entrevistador: Se não se importar qual sua idade?

Resposta: Claro sem problema. Tenho 31 anos.

Entrevistador: Qual dispositivo você utiliza com mais frequência no seu trabalho? Ex. celular computador de mesa papel e caneta

Resposta: No trabalho o que eu mais uso é o computador de mesa mesmo um notebook na verdade mas fica ali só na mesa ligado em um monitor.

Entrevistador: Qual dispositivo você utiliza com mais frequência no seu dia-a-dia particular?

Resposta: No meu dia a dia pessoal o celular é o que eu mais uso sem dúvida. As vezes até pra dar uma olhada em algo rápido do trabalho mas tento evitar fora do horário.

Entrevistador: Para começar você poderia me contar um pouco sobre sua função e como você se relaciona com a criação ou uso de conteúdo interno na organização?

Resposta: Claro. Eu trabalho como analista de infraestrutura aqui na empresa. Cuido da parte de servidores redes segurança essas coisas mais técnicas. Sobre conteúdo interno eu acabo usando bastante a documentação que o pessoal cria tipo tutoriais procedimentos manuais de configuração. E às vezes eu mesmo crio ou atualizo documentos

Entrevistador: No geral você mais cria ou consome conteúdo?

Resposta: Acho que eu acabo mais consumindo do que criando pra ser sincero. É um misto mas o peso maior é no consumo mesmo.

Entrevistador: Que tipo de conteúdo você mais acessa ou cria?

Resposta: Procedimentos técnicos: passo a passo de configuração comandos específicos checklists esse tipo de coisa. Quando eu crio conteúdo geralmente também é isso: tutoriais internos registros de como a gente configurou alguma coisa diferente por aí.

Entrevistador: Entendi e com que frequência você precisa documentar criar ou editar algum tipo de informação para colegas de trabalho?

Resposta: Boa pergunta. Não é todo dia mas também não é raro. Eu diria que em média umas duas ou três vezes por semana. Às vezes é só uma atualização rápida num procedimento tipo corrigir um comando ou mudar um print de tela. Outras vezes é algo maior como documentar uma nova configuração ou um projeto que a gente implementou. Varia bastante.

Entrevistador: Quando você precisa criar um conteúdo novo como um guia ou instrução como normalmente começa esse processo?

Resposta: Normalmente eu começo anotando as etapas ou os pontos principais enquanto estou executando a tarefa tipo uma instalação de algum software novo na infra. Meio que vou documentando em tempo real pra não esquecer nenhum detalhe. Depois organizo tudo num documento tentando deixar o texto o mais claro possível passo a passo. Costumo colocar prints de tela ou exemplos de comandos. Antes de finalizar geralmente dou uma revisada bem por alto pra ver se está compreensível.

Entrevistador: Existe algum padrão modelo ou orientação que você segue?

Resposta: Sim aqui no time a gente tem alguns padrões definidos principalmente pra documentação técnica. Não é nada super engessado mas existem modelos básicos pra manter tudo mais organizado e fácil de achar depois. Além disso tem algumas orientações de linguagem tipo evitar siglas sem explicar escrever de forma objetiva e sempre colocar print ou exemplos quando possível. O importante é que qualquer um do time consiga entender o documento depois.

Entrevistador: Parece ser bem estruturado dentro da empresa na sua opinião este processo funciona bem?

Resposta: Olha no geral eu acho que funciona bem sim. Ter esse padrão e orientação ajuda bastante a manter a documentação organizada e evita muita confusão especialmente quando várias pessoas precisam acessar ou atualizar os conteúdos.

Entrevistador: E como você escolhe onde esse conteúdo será publicado ou armazenado?

Resposta: A gente tem uma ferramenta central pra isso tipo um wiki interno que todo mundo da equipe usa. Então normalmente eu publico ou atualizo o conteúdo lá. Se for

algo mais urgente ou temporário às vezes compartilho direto no chat ou num documento compartilhado mas a ideia é sempre migrar pro wiki

Entrevistador: Você já teve dificuldade para decidir onde ou como publicar algo?

Resposta: Já sim acontece às vezes. Às vezes o conteúdo não é 100% técnico tipo envolve processos que cruzam áreas diferentes ou é uma informação nova que ainda não tem uma categoria bem definida no wiki. Nesses casos fico na dúvida se coloco num lugar ou em outro pra não acabar “perdendo” o documento num canto qualquer. Mas no geral a gente conversa no time pra alinhar onde faz mais sentido colocar e isso ajuda bastante a evitar problemas. Ainda assim é uma coisa que podia ser mais clara e simples.

Entrevistador: Como você avalia a organização do conteúdo hoje?

Resposta: Olha a organização hoje está razoavelmente boa mas tem seus pontos a melhorar. O wiki é bem estruturado com categorias e áreas o que facilita bastante a navegação. A busca funciona bem na maior parte do tempo. As vezes tem conteúdo duplicado ou documentos desatualizados que ficam ali “esquecidos” e isso pode confundir um pouco

Entrevistador: Qual seu processo quando você precisa encontrar alguma informação?

Resposta: Quando preciso encontrar alguma informação eu geralmente começo pelo wiki que é nosso repositório principal. Usando a busca. Se a busca der resultado direto ótimo já abro o documento. Se não encontrar nada relevante aí eu vou navegando pelas categorias procurando pelo assunto de forma mais manual. Se ainda assim não achar aí eu recorro a colegas de time.

Entrevistador: Você costuma consultar com recorrência conteúdos já existentes?

Resposta: Sim bastante principalmente processos recorrentes tipo liberações ou atualizações de imagens nesses casos costumo salvar nos favoritos do Chrome

Entrevistador: Você acabou já mencionando antes mas esta pergunta faz parte do meu roteiro vou repetir apenas para registro.

Resposta: Claro sem problema.

Entrevistador: Você já encontrou conteúdos desatualizados ou contraditórios?

Resposta: Sim já encontrei sim. Às vezes um documento não é revisado há bastante tempo e as coisas mudam seja um procedimento que foi alterado uma ferramenta que foi atualizada ou mesmo uma configuração nova que ninguém registrou ainda. Também já vi casos em que duas pessoas documentaram a mesma coisa de jeitos diferentes.

Entrevistador: Nessa situação o que você fez?

Resposta: Às vezes converso com colegas mais experientes ou com quem executa aquela tarefa com mais frequência e se der tempo eu atualizo o documento as vezes estamos no corre e acaba passando.

Entrevistador: Existe alguma política ou hábito na equipe sobre revisar ou atualizar conteúdos?

Resposta: A gente tem uma política informal digamos assim pra revisar e atualizar os conteúdos. Mas pela correria com projetos isso as vezes acaba passando. Depende muito da pessoa também uns são mais certinhos pra fazer essa atualizações sabe.

Entrevistador: Entendi e quem normalmente fica responsável por atualizar o conteúdo?

Resposta: Normalmente quem cria o conteúdo porque essa pessoa acaba tendo mais contato com o assunto em si. Mas no geral não tem uma pessoa exclusiva só pra isso.

Entrevistador: Como é a colaboração entre pessoas na criação de conteúdo?

Resposta: A colaboração rola bastante de um jeito bem prático já aconteceu de uma pessoa criar uma base do documento e outros irem incrementando ao longo do tempo.

Entrevistador: Sim e já teve dificuldades em editar ou sugerir mudanças em conteúdos feitos por outras pessoas?

Resposta: Já aconteceu de eu sentir uma certa resistência principalmente quando o conteúdo foi criado por alguém mais antigo na empresa ou por uma pessoa que tem um jeito bem próprio de organizar o documento.

Entrevistador: Qual ferramenta você usa hoje para criar e compartilhar conteúdo?

Resposta: Aqui a gente usa o confluence. Quando é algo mais rápido ou temporário a gente também usa o Slack mas o confluence é a base mesmo pra documentação oficial.

Entrevistador: Você me falou algumas vantagens mas tem algo no confluence que você acha que te atrapalha?

Resposta: Tem algumas coisas que às vezes atrapalham um pouco no confluence. Ele pode ficar meio lento quando o documento fica muito grande ou cheio de imagens o que atrapalha na hora de editar.

Entrevistador: Alguma vez você deixou de publicar algo por causa da ferramenta ser difícil de usar ou pouco acessível?

Resposta: Já sim. Teve algumas vezes que eu até tinha o conteúdo pronto ou quase pronto mas acabei deixando pra depois porque a ferramenta estava meio lenta. Nada que tenha parado o trabalho de vez eu normalmente continuo outra hora.

Entrevistador: Entendi isso me leva a próxima pergunta se pudesse melhorar uma coisa na ferramenta atual o que seria?

Resposta: Acho que seria a velocidade e a estabilidade da ferramenta.

Entrevistador: Entendi vamos seguindo para o finalzinho dessa entrevista agora.

Existe algo que você gostaria de fazer com conteúdos internos mas hoje sente que não é possível?

Resposta: Hoje a documentação é bem estática texto imagens eu acho que se a gente pudesse incluir vídeos curtos tutoriais interativos seria interessante mas tudo leva tempo né.

Entrevistador: Alguma sugestão que gostaria de deixar que não tenha sido discutida?

Resposta: Não acho que não tudo certo.

Entrevistador: Perfeito vou encerrar a gravação então. Agradeço muito por sua participação e qualquer dúvida ou sugestão você pode entrar em contato comigo pelo contato que está descrito no TCLE.

Fim da Gravação

Entrevista 1

Perfil: Engenheiro Civil em uma construtora. Precisa criar conteúdos além de consultar. Empresa com aparente baixa maturidade em TI de forma geral

Duração: 24 minutos

Início da Gravação

Entrevistador: Se não se importar qual sua idade?

Resposta: Tenho 32 anos.

Entrevistador: Qual dispositivo você utiliza com mais frequência no seu trabalho?

Resposta: Uso mais o computador de mesa no trabalho.

Entrevistador: Qual dispositivo você utiliza com mais frequência no seu dia-a-dia particular?

Resposta: No dia a dia uso mais o celular.

Entrevistador: Para começar você poderia me contar um pouco sobre sua função e como você se relaciona com a criação ou uso de conteúdo interno na organização?

Resposta: Sou engenheiro na construtora fico bastante envolvida com o acompanhamento das obras e também com a parte de documentação técnica. Costumo consultar bastante os arquivos internos memoriais projetos planilhas e procedimentos mas não sou responsável direta por criar esses conteúdos. Às vezes preciso atualizá-los ou complementar com informações do campo.

Entrevistador: Que tipo de conteúdo você mais acessa ou cria?

Resposta: Acesso mais memoriais descritivos projetos executivos cronogramas e procedimentos internos. Quando crio algo geralmente são relatórios de obra ou atualização de planilhas de controle.

Entrevistador: Com que frequência você precisa documentar (criar ou editar) algum tipo de informação para colegas de trabalho?

Resposta: Praticamente toda semana acabo tendo que preencher relatórios atualizar planilhas ou registrar alguma ocorrência da obra para repassar pro pessoal do escritório.

Entrevistador: Quando você precisa criar um conteúdo novo (como um guia ou instrução) como normalmente começa esse processo?

Resposta: Normalmente começo pegando algum modelo que já exista vejo documentos antigos parecidos e adapto. Quase nunca começo do zero. Se não encontro nada pergunto pra colegas ou pra equipe do escritório.

Entrevistador: Existe algum padrão modelo ou orientação que você segue?

Resposta: Sim, temos alguns modelos internos em pastas compartilhadas mas nem sempre estão atualizados ou fáceis de achar mas é um modelo simples só com a timbragem da empresa.

Entrevistador: Como você escolhe onde esse conteúdo será publicado ou armazenado por exemplo wiki intranet pasta no drive?

Resposta: Na maioria das vezes salvo em pastas do servidor interno ou mando por e-mail. A gente quase não usa a intranet pra esse tipo de coisa que é mais RH e coisas administrativas.

Entrevistador: Já teve dificuldade para decidir onde ou como publicar algo?

Resposta: Sim às vezes fico na dúvida entre mandar por e-mail salvar na pasta do servidor ou até no WhatsApp do grupo.

Entrevistador: O whats app é muito utilizado por vocês?

Resposta: Sim é bem usado para comunicação rápida e troca de informações não é ideal para documentos mas é ágil pra ver algo na obra.

Entrevistador: Como você avalia a organização do conteúdo hoje?

Resposta: Está meio bagunçada tem muita coisa espalhada em várias pastas, nomes e formatos diferentes. Fica difícil achar documentos rápido especialmente quando o prazo está apertado.

Entrevistador: Qual seu processo quando você precisa encontrar alguma informação?

Resposta: Normalmente começo procurando nas pastas do servidor que uso mais tento lembrar o nome do arquivo ou da pasta. Se não acho peço ajuda pro pessoal do escritório ou pergunto no grupo do WhatsApp.

Entrevistador: Você costuma reconsultar conteúdos já existentes?

Resposta: Sim consulto bastante documentos antigos principalmente projetos e procedimentos pra garantir que estou seguindo o padrão ou para confirmar algum detalhe.

Entrevistador: Você já encontrou conteúdos desatualizados ou contraditórios?

Resposta: Com certeza. Já peguei projetos com versões diferentes ou procedimentos que mudaram e ninguém atualizou direito.

Entrevistador: O que fez nessa situação?

Resposta: Quando encontro tento avisar a equipe responsável para atualizar. Também aviso os colegas para ficarem atentos. Se preciso uso a versão mais recente que tenho ou confirmo com o engenheiro responsável.

Entrevistador: Existe alguma política ou hábito na equipe sobre revisar ou atualizar conteúdos?

Resposta: Não tem uma política formal é mais por costume mesmo. Quem percebe algo errado tenta corrigir mas não tem um processo definido nem prazos claros para revisão.

Entrevistador: Como é a colaboração entre pessoas na criação de conteúdo?

Resposta: Raramente usamos ferramentas específicas para colaboração. Cada um faz sua parte e depois compartilha com o grupo.

Entrevistador: Imagino que já houveram conflitos nessas horas

Resposta: Sim às vezes tem conflito por causa de versões diferentes ou quando alguém altera um documento sem avisar. Isso causa retrabalho e confusão entre a equipe.

Entrevistador: Já teve dificuldades em editar ou sugerir mudanças em conteúdos feitos por outras pessoas?

Resposta: Sim às vezes sinto receio de mudar algo sem pedir antes para não causar atrito. Também falta uma forma clara de sugerir alterações então acabo fazendo direto ou comentando no grupo.

Entrevistador: Qual ferramenta você usa hoje para criar e compartilhar conteúdo?

Resposta: Uso principalmente o Word e Excel para criar documentos e planilhas. Pra compartilhar geralmente envio por e-mail ou salvo nas pastas do servidor. Também uso WhatsApp para comunicação rápida.

Entrevistador: O que funciona bem nessas ferramentas ou no seu processo? O que atrapalha?

Resposta: O que funciona bem é que todo mundo conhece o Word Excel whatsapp então é fácil usar. O que atrapalha é que não tem controle fica difícil saber qual é a versão mais atual e às vezes os arquivos se perdem nas várias pastas ou e-mails.

Entrevistador: Alguma vez você deixou de publicar algo por causa da ferramenta ser difícil de usar ou pouco acessível?

Resposta: Já sim às vezes desanimo de fazer um documento novo se o sistema estiver lento ou complicado aí acabo só mandando um resumo rápido por WhatsApp mesmo.

Entrevistador: Se pudesse melhorar uma coisa na ferramenta atual o que seria?

Resposta: Queria uma ferramenta que facilitasse encontrar os documentos rápido e que mostrasse qual é a versão mais atual pra evitar confusão. Também seria bom ter um jeito fácil de colaborar e sugerir mudanças.

Entrevistador: Existe algo que você gostaria de fazer com conteúdos internos mas hoje sente que não é possível?

Resposta: Gostaria de poder acessar tudo pelo celular com facilidade sem depender do computador e também poder editar ou comentar documentos direto sem precisar baixar e enviar por e-mail.

Entrevistador: Alguma sugestão que gostaria de deixar que não tenha sido discutido?

Resposta: Acho que seria importante a empresa investir em uma organização melhor dos documentos e em treinamento pra equipe usar as ferramentas direito. Ajudaria a manter tudo mais organizado.

Entrevistador: Chegamos ao fim da entrevista muito obrigado pela sua participação. Qualquer dúvida ou sugestão ou mesmo se você quiser retificar alguma informação pode entrar em contato comigo pelos dados que estão no seu TCLE tudo bem?

Resposta: Tudo bem obrigada pelo convite. Fico à disposição caso precise de algo mais.

Entrevistador: Valeu até mais

Resposta: Tchau tchau

Fim da Gravação

Entrevista 2

Perfil: Desenvolvedor. Pessoa jovem iniciando sua vida profissional, foco muito forte em consumo de conteúdos de colaboradores mais experientes..

Duração: 16 minutos

Início da Gravação

Entrevistador: Se não se importar qual sua idade?

Resposta: Sim tranquilo tenho 22.

Entrevistador: Qual dispositivo você utiliza com mais frequência no seu trabalho? Por exemplo celular ou computador de mesa ou papel e caneta

Resposta: No trampo é computador de mesa mesmo. Passo o dia grudado nele programando resolvendo bug essas paradas. Celular eu uso bem pouco pra trabalho. Papel e caneta então quase nunca.

Entrevistador: Entendi certo e qual dispositivo você utiliza com mais frequência no seu dia-a-dia particular?

Resposta: Ah em casa é o meu PC com certeza. Montei ele pra rodar tudo liso jogo bastante assisto coisa mexo em umas paradas pessoais também. Fico mais nele do que no celular fácil.

Entrevistador: você poderia me contar um pouco sobre sua função e como você se relaciona com a criação ou uso de conteúdo interno na organização

Resposta: Então eu sou dev backend aqui na empresa. Mexo mais com API banco de dados essas coisas. Sobre conteúdo interno eu quase não crio pra ser sincero. No máximo escrevo uns comentários no código ou preencho uns cards no jira quando tô terminando alguma tarefa. Documentação mais extensa eu acabo só lendo quando preciso entender alguma regra de negócio ou alguma coisa mais específica.

Entrevistador: Entendi certo então no seu caso posso entender que você mais consome conteúdos mesmo?

Resposta: Isso exatamente. Eu mais consumo do que crio. Quando preciso entender alguma coisa vou lá procuro na wiki da empresa ou pergunto pro time. Criar mesmo só o básico que precisa pra registrar o que tô fazendo ou pra não deixar ninguém perdido no código. Mas não sou o cara que vai lá escrever textão na documentação saca?

Entrevistador: Entendi e aproveitando o gancho que tipo de conteúdo você mais acessa?

Resposta: Cara o que eu mais acesso é documentação técnica mesmo. Tipo especificação de API arquitetura do sistema instrução pra rodar ambiente local essas paradas.

Entrevistador: Entendi certo minha próxima pergunta seria com qual frequencia você precisa documentar algo mas entendo que não faz parte do seu dia dia.

Resposta: É exatamente documentar pesado não faz parte do meu dia a dia não. O que rola é tipo comentar código escrever umas anotações rápidas no jira ou mandar mensagem explicando algo no chat. Mas documento grandão mesmo quase nunca. Acho que se for contar vai umas poucas vezes no mês quando tem algo muito diferente que eu fiz e preciso deixar registrado pro time. Fora isso não é minha praia não.

Entrevistador: Entendi eu vou pular algumas perguntas então que são bem focadas na criação de documentos.

Resposta: Tranquilo sem stress.

Entrevistador: Sobre os documentos que você precisa acessar como você avalia a organização do conteúdo hoje?

Resposta: Então acho que tá mais ou menos. Não é um caos total mas também não é super organizado. Às vezes eu acho o que preciso rapidão principalmente se é algo recente ou que o time mexe bastante. Mas tem muita coisa espalhada: tem info no jira tem coisa na wiki tem doc salvo em pasta na rede

Entrevistador: São muitas fontes então e com tanto sistema pra procurar qual seu processo quando você precisa encontrar alguma informação?

Resposta: É meio na raça mesmo. Primeiro eu tento lembrar onde vi algo parecido antes aí vou direto naquela fonte. Se não achar parto pras outras. Geralmente começo pelo jira porque tem bastante ticket com detalhes depois dou uma olhada na wiki e se ainda não achar pergunto no chat pra alguém do time que manja do assunto.

Entrevistador: Saquei saquei e desses conteúdos que você costuma consultar algum deles é de uso frequente tipo que você precisa consultar frequentemente?

Resposta: Com certeza. A wiki da empresa e os tickets no jira são o que eu mais revisito. A wiki porque lá tem as regras de negócio padrões de código e algumas orientações que a gente precisa seguir direto. Os tickets porque muitas vezes uma

feature ou bug que eu tô mexendo já foi discutido antes então é bom dar uma olhada no histórico pra entender o contexto.

Entrevistador: Você tem alguma forma de favoritar estes conteúdos?

Resposta: Que eu sei não tem nada oficial pra favoritar. O que eu faço é deixar aberto no navegador as abas que uso direto tipo wiki e jira. Também salvo link importante nos favoritos do chrome mas nada muito organizado.

Entrevistador: Entendi e você já encontrou conteúdos desatualizados ou contraditórios?

Resposta: Ah já sim várias vezes. Tem documento que foi escrito faz tempo e ninguém atualizou aí não bate com o que tá no código. Também rola info na wiki que contradiz o que alguém falou no time ou que tá no ticket gera confusão porque fica difícil saber qual fonte é a “verdade” de fato. Aí tem que perguntar testar ver no código é um rolê meio chato.

Entrevistador: E nesses casos de ter algo desatualizado o que você fez?

Resposta: Geralmente eu aviso o time ou o dono daquele documento neh se for algo simples tipo um comentário no código ou uma nota rápida no jira às vezes eu mesmo atualizo já se for algo mais complexo ou documento grande pedir pro responsável revisar porque não quero dar um pitaco sem ter certeza.

Entrevistador: Sim sim entendi Existe alguma política ou hábito na equipe sobre revisar ou atualizar conteúdos?

Resposta: Na real política formal mesmo tipo todo mês revisa a documentação não tem não. O que rola é um combinado meio informal quando alguém mexe numa parte do sistema é bom dar uma atualizada no que for relacionado mas nem sempre todo mundo faz.

Entrevistador: Entendi e no seu time ou mesmo na empresa você já teve dificuldades em sugerir mudanças em conteúdos feitos por outras pessoas?

Resposta: Na real não. O time aqui é tranquilo todo mundo aberto pra sugestão. Se eu vejo que algo tá errado ou pode melhorar eu falo numa boa geralmente no chat ou numa reunião rápida. Às vezes rola um papo pra alinhar se a mudança faz sentido mesmo mas nada tenso ou complicado.

Entrevistador: Entendi você sabe me dizer qual ferramenta vocês usam para criar e compartilhar esses conteúdos?

Resposta: Aqui a gente usa basicamente jira pra tickets e tarefas confluence pra documentação as vezes rola uns docs no Google Drive mas isso é mais raro e geralmente pra coisa externa tipo projeto com cliente.

Entrevistador: Você sabe qual o sistema de wiki?

Resposta: Sim é o confluence da Atlassian.

Entrevistador: A sim perdão você acabou de falar acabo ficando vidrado nas perguntas aqui desculpe.

Resposta: De boa acontece

Entrevistador: E na sua opinião o que funciona bem no confluence e o que poderia ser melhorado?

Resposta: O confluence é massa porque é fácil criar e editar conteúdo apesar de eu não usar muito essa parte. Também rola integração legal com o jira então dá pra linkar ticket com doc o que ajuda bastante. Mas às vezes fica meio bagunçado porque geral cria página do jeito que quer sem muita padronização. A busca poderia ser melhor

também já perdi tempo procurando doc que não achava fácil. Pra mim falta um jeito mais simples de favoritar ou marcar conteúdo importante talvez tenha até tenho que ver melhor.

Entrevistador: Entendi vou pular mais umas questões mais relacionadas à criação de documentos e tal mas vou deixar aqui aberto alguma sugestão que gostaria de deixar que não tenha sido discutido?

Resposta: Tranquilo. Acho que a maior parada é justamente melhorar a organização dessas informações que a gente precisa consultar direto aqui na empresa. Se tivesse um jeito mais fácil de achar o que importa tipo uma busca mais inteligente ou uma área com os docs mais usados pelo time ia economizar tempo.

Entrevistador: Entendido vou fechar agora nossa gravação e já fica aqui o meu muito obrigado por ter me ajudado nessa pesquisa se precisar de algo meu contato está no tcle que te encaminhei

Resposta: Show valeu pelo convite pra ajudar foi tranquilo responder aqui qualquer coisa que precisar só chamar. Boa sorte na pesquisa

Entrevistador: Valeu

Resposta: Até mais

Fim da Gravação

Entrevista 3

Perfil: Desenvolvedor fullstack em empresa de TI de grande porte.

Duração: 15 minutos

Início da Gravação

Entrevistador: Se você não se importar, qual a sua idade?

Resposta: Eu tenho 36 anos.

Entrevistador: E qual dispositivo você utiliza com mais frequência no no teu trabalho exemplo celular computador de mesa papel

Resposta: eu uso notebook

Entrevistador: E qual dispositivo você utiliza com mais frequência no teu dia a dia particular?

Resposta: Celular

Entrevistador: Pra começar, você poderia me contar pouco sobre sua função e como você se relaciona com a criação ou uso de conteúdo interno na organização?

Resposta: No meu trabalho?

Entrevistador: Isso.

Resposta: A gente tem uma Wiki, e aí a gente coloca todas as documentações lá.

Entrevistador: Ah sim é uma Wiki então?

Resposta: É uma Wiki. Uhum.

Entrevistador: E você mais consome ou você também cria conteúdo?

Resposta: Eu mais crio.

Entrevistador: Cria conteúdo?

Resposta:Isso, as documentações.

Entrevistador:Ah sim. E qual tipo de conteúdo você mais acessa ou cria?

Resposta:Documentação técnica.

Entrevistador:Documentação técnica em geral?

Resposta:Isso.

Entrevistador:E com que frequência você precisa documentar, criar ou editar alguma coisa?

Resposta:Algun tipo de informação pra colega de trabalho? Eu diria que a cada 2 meses mais ou menos?

Entrevistador:A cada 2 meses?

Resposta:É.

Entrevistador:E quando você precisa criar conteúdo novo como guia ou instrução como é que normalmente você começa esse processo?

Resposta:Geralmente eu começo manual num bloco de notas e aí vou passando pra Wiki.

Entrevistador:A ferramenta vem depois então?

Resposta:Sim depois.

Entrevistador:E existe algum padrão ou modelo, orientação que que você segue?

Resposta:Não, nenhum.

Entrevistador:Você sente falta?

Resposta:Seria interessante ter passo a passo de como fazer uma redação técnica, mas pelo menos na minha equipe não tenho.

Entrevistador:Uhum entendi. E como é que você escolhe aonde que esse conteúdo vai ser publicado ou armazenado?

Resposta:É na verdade essa é a única opção porque todo mundo tem acesso dentro do meu trabalho.

Entrevistador:Como é que você avalia a organização do conteúdo hoje na tua empresa?

É bem ruim.

Entrevistador:Algun motivo em particular?

Resposta:É, por ser uma empresa de tecnologia, muita coisa muda muito rápido. Então, documentações ou estão defasadas, ou já não existem mais, mesmo usando aquela ferramenta.

Entrevistador:Você tem algum processo quando precisa encontrar alguma informação?

Resposta:Não, tem que geralmente tem que tem que procurar na mão. Porque ou está na Wiki, que é geralmente da maioria dos produtos, ou tem uma página pra toda a organização incluindo o suporte. Então nessas duas assim ctrl f né

Entrevistador:Uma busca?

Resposta:Isso.

Entrevistador:E você costuma consultar com recorrência conteúdos que já estão publicados?

Resposta:Todo dia.

Entrevistador:Você já me respondeu antes na verdade mas faria parte agora da minha pesquisa é se você já encontrou conteúdos desatualizados ou contraditórios?

Resposta:Ah sim muito desatualizado principalmente.

Entrevistador: Entendi e nessa situação o que que você faz?

Resposta: Eu continuo procurando.

Entrevistador: Continua procurando uma versão mais atualizada?

Resposta: É ou se a ferramenta foi alterada agora e qual que é a documentação correspondente.

Entrevistador: Existe alguma política ou hábito na equipe sobre revisar e atualizar conteúdo?

Resposta: Tem da minha parte não da equipe, que quando eu encontro no caso conteúdo que eu criei e ele foi modificado eu já altero.

Entrevistador: E isso de quanto em quanto tempo acontece?

Resposta: A cada semana mais ou menos.

Entrevistador: E nessa criação de conteúdo existe alguma colaboração entre pessoas?

Resposta: Não geralmente não.

Entrevistador: Então normalmente você começa e termina o documento?
Sim.

Entrevistador: Você já teve dificuldade em editar ou sugerir mudanças em conteúdos que foram feitos por outras pessoas?

Resposta: Não nunca tive nunca tive essa experiência na verdade.

Entrevistador: Então na sua empresa seria um caso isolado?

Resposta: Sim.

Entrevistador: Qual ferramenta que hoje você usa pra criar e compartilhar conteúdo você falou lá no começo?

Resposta: É a Wiki.

Entrevistador: E ela funciona bem? O que funciona bem? O que que atrapalha?

Resposta: Ela funciona bem, é mais a questão de formatação. Algumas coisas não funcionam em MD aí você tem que mudar pra texto rich text.

Entrevistador: Recurso da da ferramenta então.

Resposta: É, daí você tem que às vezes ficar alternando entre os 2 pra ficar numa formatação legal.

Entrevistador: E alguma vez você já deixou de publicar alguma coisa por conta da ferramenta ser difícil de usar ou pouco acessível?

Resposta: Não.

Entrevistador: Se pudesse melhorar alguma coisa nessa ferramenta o que que seria?

Resposta: Eu acho que o modo de linkar páginas eu acho que pouco confuso quando você tem que criar uma página, tópico dentro da página principal de documentação, você cria uma página lá? Você cria na página principal, com o título e se precisar editar o título ela perde o link da página. Então achei isso é a parte acho que é o mais chata.

Entrevistador: Ah entendi ele perde a referência entre documento e outro.

Resposta: Exato.

Entrevistador: Existe alguma coisa que você gostaria de fazer com os conteúdos internos mas hoje sente que não dá?

Resposta: Ah seria remover tudo que está ali depreciado.

Entrevistador: Remover conteúdo antigo então?

Resposta: É.

Entrevistador: Alguma sugestão que você gostaria de deixar que não tenha sido discutida?

Resposta: Eu acho que seria mais interessante a parte de ter passo a passo da redação técnica eu acho que ajudaria mais a padronizar e manter atualizado. Acho que essa é a parte mais difícil. Do conteúdo.

Entrevistador: Muito obrigado por sua participação na pesquisa, se precisar de algo você pode me encontrar no seu termo de aceite

Resposta: Valeu, tchau