



PUC Minas

TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

Prestadores de serviço enfrentam dificuldades na hora de encontrar clientes. Clientes enfrentam dificuldades na hora de encontrar prestadores de serviço. O objetivo do projeto é acabar com esse ciclo.

Fale da dor que o grupo busca resolver, as pessoas que sofrem dessa dor e um pouco do contexto em que o problema acontece.

Membros da Equipe

- Henrique Oliveira
- Gabriel Jota
- Antonio Neto
- André Palis
- Arthur Lira

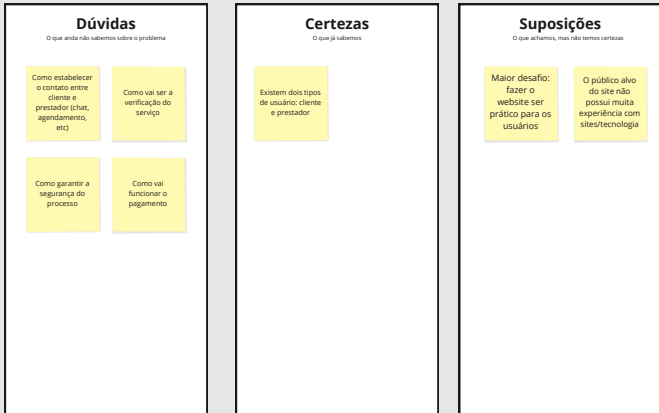
Liste todos os integrantes da equipe.

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos baseado nas técnicas de Design Thinking. Versão 1.0 (setembro-2021). Diversos artefatos desse processo se baseiam no material cedido pela [Design Thinkers Group](#).

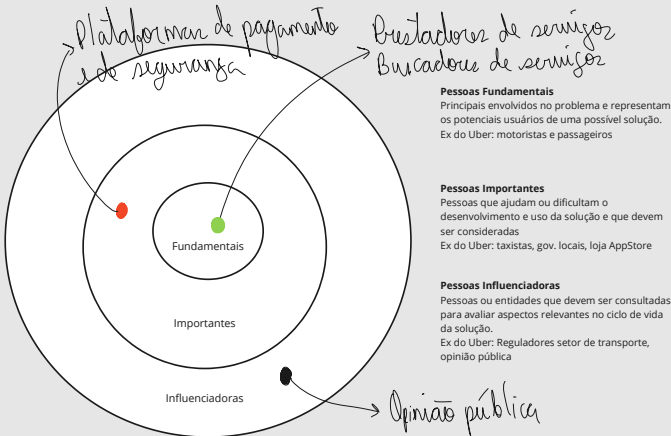
Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Entrevista Qualitativa

Pergunta

Quais serviços você precisa com frequência, mas tem dificuldade em achar prestadores?

Resposta

- Serviços técnicos (eletricista, encanador...)
 - Chaveiro, mecânico...
 - Motorista particular
- Cuidador de pets / idosos, faxineira...
- Cozinheiro, músico... (para eventos)

Pergunta

Com relação ao suporte do cliente, como você gostaria de entrar em contato em caso de dúvidas ou problemas?

Resposta

- Por chat

Pergunta

O que te faria confiar em um prestador de serviços contratado por meio do site/plataforma?

Resposta

- Avaliações de confiança por usuários/desenvolvedores do produto
- Serviços realizados com velocidade
- Serviços oferecidos por um preço acessível

Pergunta

Resposta

Pergunta

Quais tipos de funcionalidades seriam ideais para um site como o nosso?

Resposta

- Um sistema de avaliações de qualidade, que possa ser realizado pela medição do desempenho dos serviços, que incluam foto do evento/trabalho realizado, sua duração e eficiência
- Filtros de preço do serviço

Pergunta

Resposta

Highlights de Pesquisa

Nome

Data

Local

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas

- Serviços únicos como motoristas para eventos específicos (casamentos, etc) ou guias turísticos ainda são prevalentes e valorizados

Aspectos que importaram mais para os participantes

- Sistema de avaliação de prestadores de serviço (Sistema 5 estrelas)
- Funcionalidade de filtro por preço (Custo-benefício)

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

- Os usuários valorizam a proposta do nosso projeto, contanto que seja garantida a segurança, bem como a boa execução do processo.

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

- Guias turísticos, espaço para programadores freelancers opções de pagamento (antes/depois do serviço), sistema para verificar e-mail, telefone, sistema de pagamento



PERSONA

NOME Andre

IDADE 62

HOBBY Pescar

TRABALHO Pedreiro

PERSONALIDADE
Minimalista

SONHOS
Quitar dívidas

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Usa o celular velho do filho para se comunicar com os clientes



OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Nesse verão, o número de clientes diminuiu muito. Ele precisa expandir os horizontes, e para isso entrou na internet para procurar por opções...

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Serviço ágil e simples de usar



PERSONA

NOME Jandira

IDADE 18

HOBBY Assistir futebol

TRABALHO Estudante

PERSONALIDADE
Festeira

SONHOS

1 milhão de seguidores
na internet

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Acessa a internet sempre que precisa resolver algum problema



OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Quer encontrar músico, cozinheiro e designer para sua próxima festa

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Quer filtrar os melhores preços e profissionais, já que a mesada que recebe é limitada



PERSONA

NOME **Ricardo**

IDADE **23**

HOBBY **lol**

TRABALHO **dev**

PERSONALIDADE

Perfeccionista

SONHOS

Nenhum

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Usa o computador o dia inteiro, tanto para trabalhar quanto para se divertir



OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Recém graduado, Ricardo trabalha como freelancer e quer achar mais clientes

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Gosta de responsividade, adoraria ver um website intuitivo, minimalista, e com cores que se complementam

Brainstorming / Brainwriting

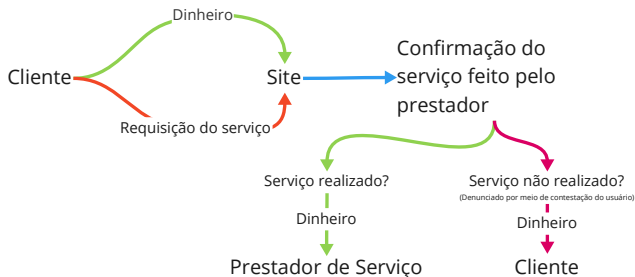
Participant 1	Participant 2	Participant 3	Participant 4	Participant 5	Participant 6
Idea 1	Idea 2	Idea 3			
	Idea 2 improvement	Idea 3 improvement			

Mural de Possibilidades



MURAL DE POSSIBILIDADES

- Esboço de como poderá funcionar o sistema de pagamento



IDEIA 1



Sistema de Avaliações

IDEIA 2



Filtros de preços, distância, qualidade do serviço, entre outros

IDEIA 3



Sistema de categorização dos serviços, como trabalhos em realizados em casas, ou eventos marcados em locais específicos

IDEIA 4



Divulgação nas redes sociais da aplicação (gerando aumento do alcance que os trabalhadores terão com seus serviços)

IDEIA 5

IDEIA 6

Priorização de Ideias

MAPA DE PRIORIZAÇÃO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Tornar o site utilizável independente da idade do público alvo
Garantir o atendimento das demandas dos clientes com relação aos preços e à qualidade do serviço prestado

