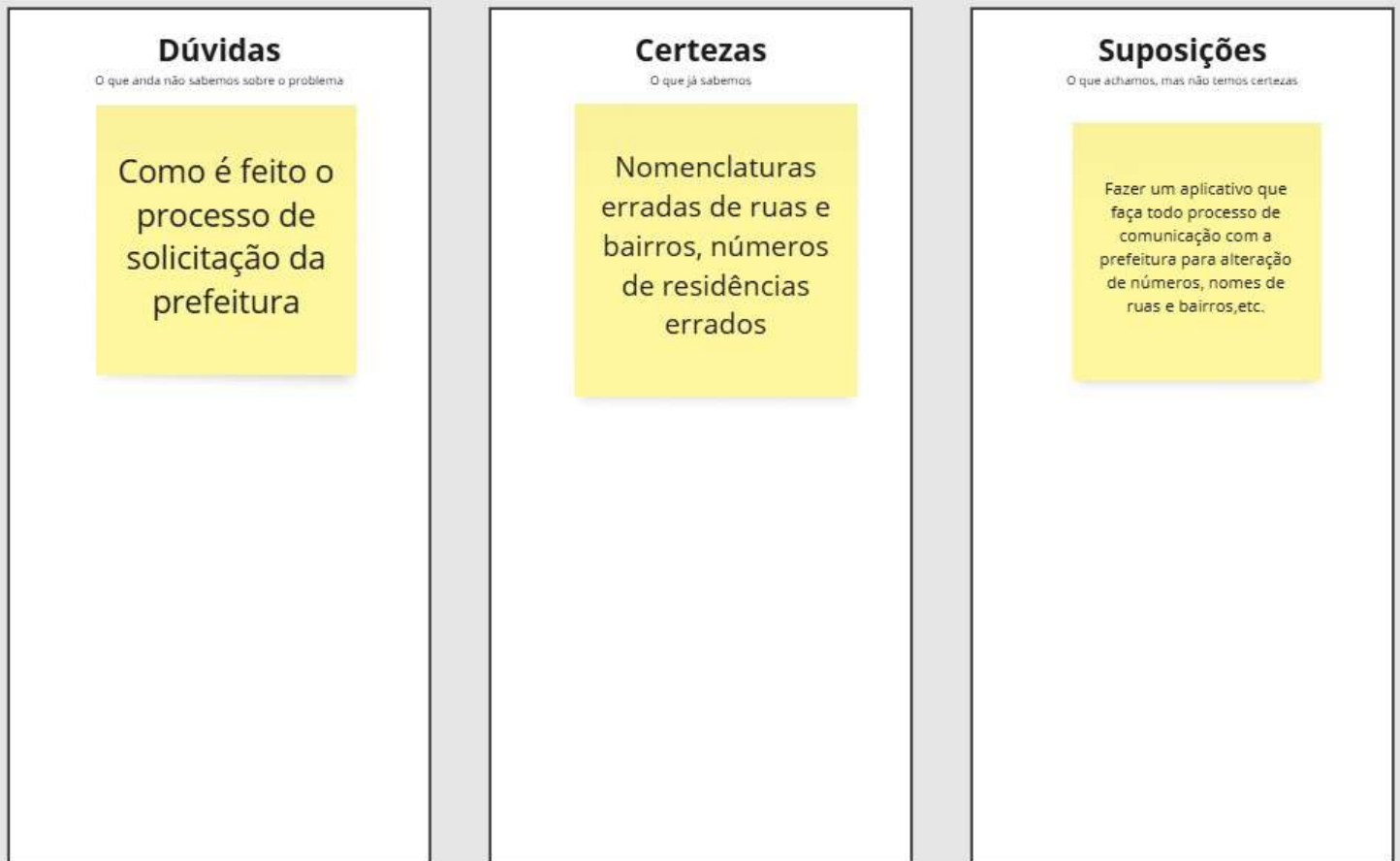
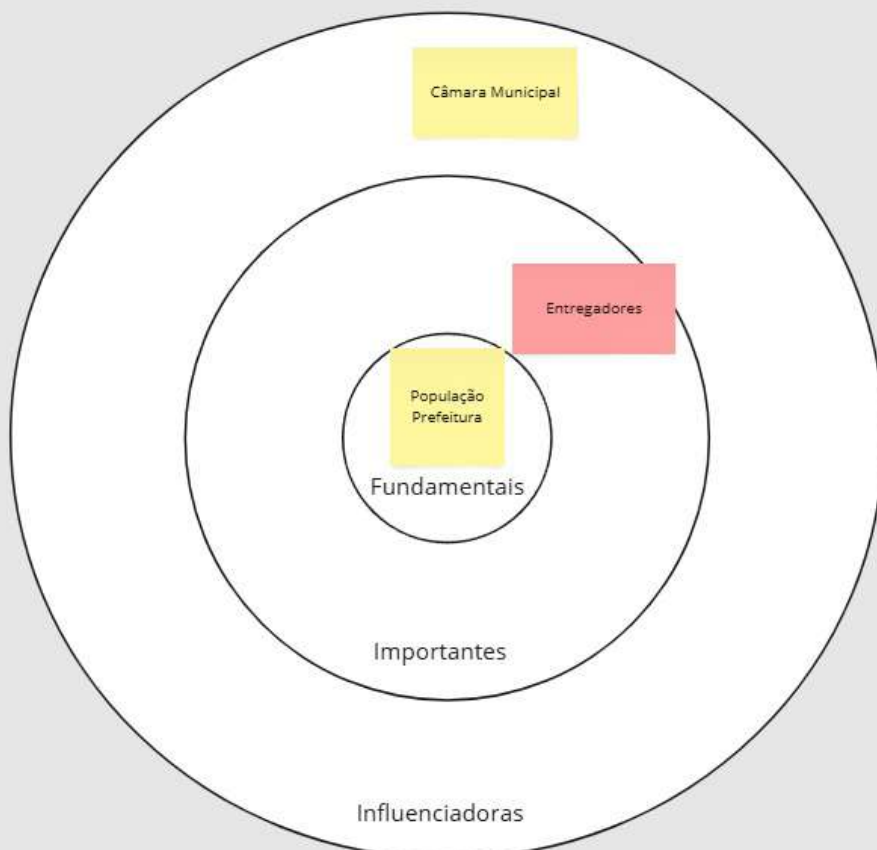


Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.
Ex do Uber: motoristas e passageiros

Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas
Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.
Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Como é feito o processo de solicitação atualmente?

Resposta

Atualmente as solicitações, principalmente em cidades menores, são feitas através de um processo bem orgânico, onde as pessoas precisam entrar em contato com alguém do poder executivo, e esse servidor público irá solicitar juntamente com a secretaria responsável. Que nosso projeto seria a de obras.

Pergunta

Você já teve problemas relacionados ao seu endereço?

Resposta

Já tive vários problemas devido a minha rua pois ela consiste em uma principal com quatro ramificações de ruas sem saídas, então existem casas com a mesma numeração, numeração totalmente fora de ordem, e isso nós vários problemas onde os entregadores sempre tem que estar ligando pra pedir auxílio pra encontrar o nosso endereço, e o que agrava esse problema que a nossa região não tem um bom sinal de telefonia.

Pergunta

Como funciona a numeração de ruas em BH?

Resposta

As ruas são numeradas a partir do seu começo. O começo das ruas se estabelece, pelo menos em BH, pela ponta que se encontra mais perto do marco zero da cidade, se tornando o começo da rua. Daí, as ruas são numeradas a partir das regras estabelecidas, em que os números pares ficam à esquerda e os ímpares à direita.

Pergunta

O quanto afeta isso no dia a dia para quem faz a entrega?

Resposta

Causa bastante atraso, tanto que algumas entregas nem conseguem ser feitas no dia devido, as vezes tendo até que retornar para local de origem. Quando não retorna fica acumulando e quando é algo importante chega a atrapalhar quem vai receber a encomenda ou o pedido.

Pergunta

Resposta

Pergunta

Resposta

Highlights de Pesquisa

Nome

Data

Local

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

O quanto afeta dentro da empresa que faz entregas.

Aspectos que importaram mais para os participantes

A falta de modernidade, nesse processo do poder público, e a oportunidade de poder está mudando essa realidade.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Entender parte do funcionamento da gestão pública.

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Possibilidade de expansão desse projeto, para se torna uma plataforma que receba qualquer tipo de solicitação da população e que esses dados cheguem de forma clara e organizada ao poder público.



PERSONA

NOME Marcelo

IDADE 25

HOBBY Jogar futebol

TRABALHO Entregador

PERSONALIDADE

Pessoa tranquila e trabalhadora.

SONHOS

Sustentar a família e ter sua casa própria.

OBJETOS E LUGARES

A pessoa vai utilizar o telefone quando for trabalhar para se localizar.



Trabalha por toda cidade fazendo entregas

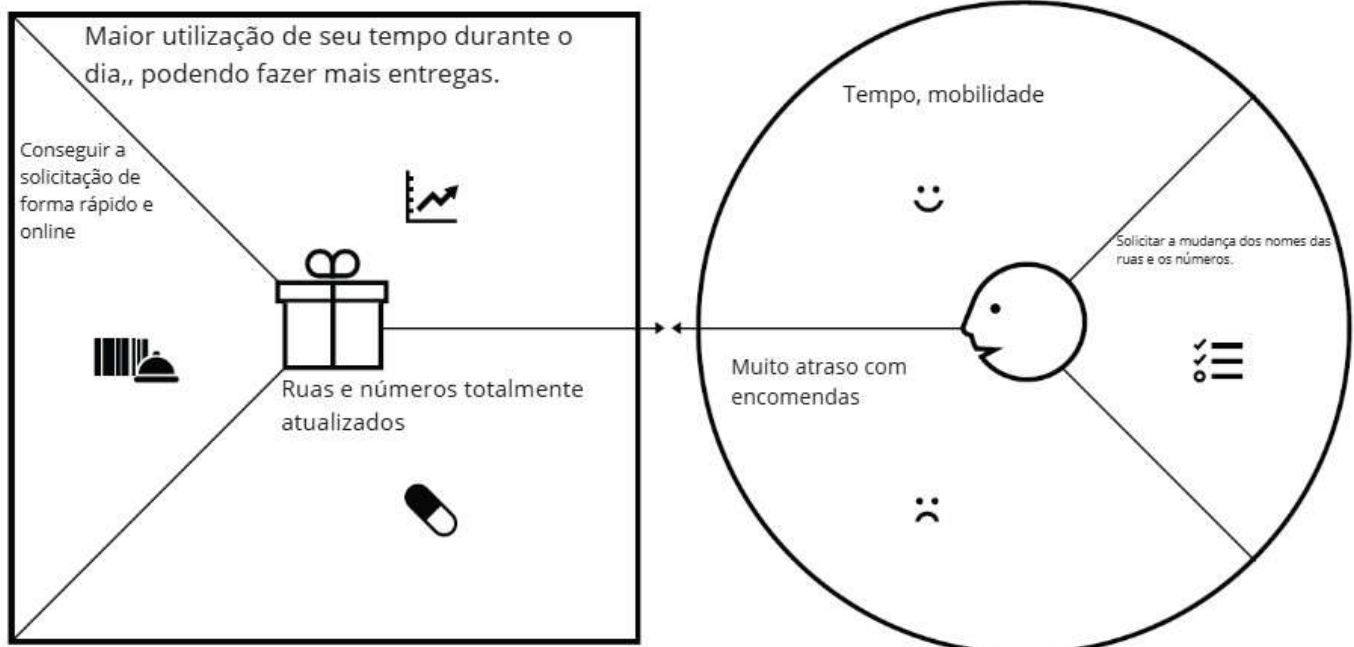
OBJETIVOS CHAVE

A pessoa vai utilizar o serviço para conseguir resolver seus problemas com as nomenclaturas das ruas e numeração das casas, que estão desatualizados, com isso, não terá mais problemas com as entregas.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Com muito respeito e educação, esclarecendo passo a passo como utilizar o aplicativo.

PROPOSTA DE VALOR





PERSONA

NOME Alice

IDADE 38

HOBBY Sair com os amigos

TRABALHO Assessoria na
Prefeitura de sua
cidade

PERSONALIDADE

Inventiva
Extrovertida
Ambiciosa

SONHOS

Modernização do seu
ambiente de trabalho
Ocupar um cargo de maior
importância

OBJETOS E LUGARES

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

Celular - Uso pessoal e no trabalho

Computador - Uso no trabalho



OBJETIVOS CHAVE

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

Diminuição da burocracia no processo
de solicitações para a prefeitura,
fazendo com que a prefeitura possa
recolher problemas de cidadãos mais
facilmente

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

PROPOSTA DE VALOR





PERSONA

NOME Bruno

IDADE 32

HOBBY Poker

TRABALHO Assistente
Administrativo

PERSONALIDADE

Calmo
Perceptivo
Detalhista
Eficiente

SONHOS Alcançar um cargo alto
em uma empresa e
conseguir viver sem
problemas com sua
família. Viajar o mundo.

OBJETOS E LUGARES

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

Celular - Uso pessoal e profissional, usado em todos lugares

Notebook - Uso profissional, utilizado no trabalho

Carro - Uso pessoal, usado na locomoção entre locais de maior distância



OBJETIVOS CHAVE

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

O objetivo principal dessa pessoa é de reclamar para a prefeitura os problemas e questões que possuem necessidade de intervenção estatal na sua comunidade. Ele precisa desse serviço para conseguir informar de forma prática e menos burocrática esses problemas vigentes.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Devemos tratá-lo com respeito e de forma atenciosa, para que se sinta ouvido.

PROPOSTA DE VALOR

