CENTRO PAULA SOUZA

ETEC PROF. MARIA CRISTINA MEDEIROS

Técnico em Informática para Internet Integrado ao Ensino Médio

Danilo Correia Reis da Silva

Danilo Keithi Makiya Nakasone

David da Silva Santos

Enzo Duarte Siqueira

Gabriel Christofoletti Dantas

PERR

Programa para reintegração trabalhista de imigrantes e refugiados

Ribeirão Pires

2024

Danilo Correia Reis da Silva

Danilo Keithi Makiya Nakasone

David da Silva Santos

Enzo Duarte Siqueira

Gabriel Christofoletti Dantas

l

PERR

Programa para reintegração trabalhista de imigrantes e refugiados

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Informática para Internet Integrado ao Ensino Médio da Etec Prof. Maria Cristina Medeiros, orientado pela Prof. Cíntia Maria de Araújo Pinho, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Informática pra Internet.

Ribeirão Pires

2024

Danilo Correia Reis da Silva

Danilo Keithi Makiya Nakasone

David da Silva Santos

Enzo Duarte Siqueira

Gabriel Christofoletti Dantas

PERR

Programa para reintegração trabalhista de imigrantes e refugiados

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Informática para Internet Integrado ao Ensino Médio da Etec Prof. Maria Cristina Medeiros, orientado pela Prof. Cíntia Maria de Araújo Pinho, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Informática pra Internet.

Etec Prof. Maria Cristina Medeiros \_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_de \_\_\_\_\_\_

Banca Validadora

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prof. Me. Cíntia Maria, de Araújo Pinho (Orientadora)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prof. Suely dos Santos Souza (Coordenadora de Curso)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Convidado 1

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Convidado 2

Ribeirão Pires

2024

DEDICATÓRIA

AGRADECIMENTOS

Eu acredito que às vezes são as pessoas que ninguém espera nada que fazem as coisas que ninguém consegue imaginar. Alan Turing

RESUMO

ABSTRACT

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras

[Figura 1 – Caderno de sensibilidade 21](#_Toc5203)

[Figura 2 - Gráfico países 22](#_Toc17670)

[Figura 3 - Gráfico acolhimento Brasil 22](#_Toc1017)

[Figura 4 - Dificuldade de emprego 23](#_Toc5397)

[Figura 5 - Gráfico inserção no mercado de trabalho 23](#_Toc20076)

[Figura 6 - Gráfico Acolhimento no ambiente de trabalho 24](#_Toc24890)

[Figura 7 - Gráfico escolha de vinda 24](#_Toc10197)

[Figura 8 - Persona 1 25](#_Toc2067)

[Figura 9 - Diagrama de Afinidades 27](#_Toc13815)

[Figura 10 - Mapa de Empatia 28](#_Toc16541)

[Figura 11 - Mapa de Atores 31](#_Toc25538)

[Figura 12 - Golden Circle 32](#_Toc10847)

Quadros

[Quadro 1 - Jornada do usuário 28](#_Toc29634)

[Quadro 2 - Cardapio de Ideias 32](#_Toc9198)

Tabelas

**Erro! Nenhuma entrada de tabela de imagens encontrada.**

SUMÁRIO

[1 INTRODUÇÃO 11](#_Toc3912)

[1.1 Problemática 11](#_Toc25659)

[1.2 Justificativa 12](#_Toc18366)

[1.3 Objetivos 13](#_Toc12755)

[1.4 Metodologia 13](#_Toc17065)

[1.5 Resultados Esperados 14](#_Toc15385)

[2 REFERENCIAL TEÓRICO 15](#_Toc16483)

[2.1 Diferença entre refugiados e imigrantes 15](#_Toc17514)

[2.2 Dificuldades dos refugiados e imigrantes 15](#_Toc7573)

[2.2.1 Idioma 16](#_Toc23169)

[2.2.2 Validação de documentos e Diplomas 16](#_Toc8672)

[2.2.3 Preconceito 17](#_Toc2828)

[2.2.4 Comportamento em entrevista 17](#_Toc9377)

[2.3 Linguagens utilizadas 17](#_Toc24520)

[2.3.1 O que é um Framework 18](#_Toc16652)

[2.3.2 VueJS 18](#_Toc9669)

[2.3.3 Node.js 18](#_Toc23542)

[2.3.4 O que é um banco de dados 19](#_Toc21120)

[3 IMERSÃO 20](#_Toc4350)

[3.1 Caderno de sensibilidade  20](#_Toc26342)

[3.2 Pesquisa de campo  21](#_Toc2552)

[3.2.1 Conclusão pesquisa de campo  24](#_Toc26513)

[4 Analise e Síntese 25](#_Toc6860)

[4.1 Persona 25](#_Toc31668)

[4.2 Diagrama de Afinidades 26](#_Toc3365)

[4.3 Mapa de Empatia 27](#_Toc4236)

[4.4 Jornada do Usuário 28](#_Toc8856)

[5 IDEAÇÃO  30](#_Toc3421)

[5.1 Brainstorm 30](#_Toc18751)

[5.2 Mapa de atores 30](#_Toc17467)

[5.3 Golden Circle 31](#_Toc7630)

[5.4 Cardápio de ideias 32](#_Toc28208)

[6 REFERÊNCIAS 34](#_Toc28589)

# INTRODUÇÃO

Pessoas Refugiadas são pessoas que tiveram que sair do seu país de origem por questões que variam entre raça, religião, nacionalidade, opiniões políticas, violação dos direitos humanos, entre outros. (Scielo, 2006)

Pelo menos 114 milhões de pessoas em todo o mundo foram forçadas a deixar suas casas até setembro de 2023, segundo o Relatório de Tendências Semestrais do ACNUR (em inglês). Entre elas estão 36,4 milhões de refugiados. De acordo com mais pesquisas, no Brasil, existem mais de 710 mil refugiados, onde a maioria deles vem ao território brasileiro em busca de uma melhor condição de vida e trabalho, visto que, na maioria das vezes, seus países de origem sofrem algum tipo de problema, sendo elas, guerras, crises econômicas e entre outros. Buscando assim reconstruir suas vidas com dignidade. (ACNUR, 2011)

Graças a tecnologia, hoje, é normal que diversas pessoas consigam empregos por meio de aplicativos e sites focados justamente na empregabilização dentro do mercado de trabalho, visto que é algo de fácil acesso e benéfico tanto para os que procuram emprego quanto para as empresas que necessitam de funcionários. (IDESG, 2023)

## Problemática

Muitos Imigrantes e refúgiados chegam qualificados, mas não conseguem emprego na própria área por preconceito e dificuldade com o novo idioma;

De acordo com as pesquisas realizadas pelos membros do projeto PERR, grande parte dessas pessoas relataram que a maior dificuldade na chegada ao Brasil foi se adaptar a língua do país.

Outro empecilho foi a de conseguir um emprego por conta da falta de confiança que os recrutadores têm em relação as habilidades dessas pessoas. Há vários relatos em que esses imigrantes com experiência em determinada área procuram emprego em suas respectivas áreas e mesmo assim não são contratados ou são direcionados a cargos mais baixos por conta do preconceito que existe com eles. (SCIELO, 2022).

De acordo com algumas pesquisas, 55% dos imigrantes que vivem no territorio brasileiro estão desempregados. Onde 44% dos entrevistados consideram a discriminação um problema sério; 26% já vivenciaram discriminação no ambiente de trabalho; e 12,5% acreditam que foram excluídos de processos seletivos devido à xenofobia. (VOCÊRH, 2023)

Eles também enfrentam barreiras como, falta de habilidade e acesso a oportunidades, discriminação e revalidação de seus documentos e diplomas.(SCIELO, 2021)

A integração da população venezuelana no âmbito laboral gaúcho perpassa por diversos desafios, como: linguístico; excessiva burocracia na revalidação dos diplomas; discriminação e, sobretudo, atuação em áreas incompatíveis com sua formação. O desconhecimento dos imigrantes acerca dos seus direitos trabalhistas, aliado à vulnerabilidade da migração por ameaça de subsistência, agrava as chances de submissão à exploração de mão de obra. (SCIELO, 2021)

## Justificativa

Muitos Imigrantes e refúgiados chegam qualificados, mas não conseguem emprego na própria área por preconceito e dificuldade com o novo idioma;

De acordo com as pesquisas realizadas pelos membros do projeto PERR, grande parte dessas pessoas relataram que a maior dificuldade na chegada ao Brasil foi se adaptar a língua do país.

Outro empecilho foi a de conseguir um emprego por conta da falta de confiança que os recrutadores têm em relação as habilidades dessas pessoas. Há vários relatos em que esses imigrantes com experiência em determinada área procuram emprego em suas respectivas áreas e mesmo assim não são contratados ou são direcionados a cargos mais baixos por conta do preconceito que existe com eles. (SCIELO, 2022).

De acordo com algumas pesquisas, 55% dos imigrantes que vivem no territorio brasileiro estão desempregados. Onde 44% dos entrevistados consideram a discriminação um problema sério; 26% já vivenciaram discriminação no ambiente de trabalho; e 12,5% acreditam que foram excluídos de processos seletivos devido à xenofobia. (VOCÊRH, 2023)

Eles também enfrentam barreiras como, falta de habilidade e acesso a oportunidades, discriminação e revalidação de seus documentos e diplomas.(SCIELO, 2021)

A integração da população venezuelana no âmbito laboral gaúcho perpassa por diversos desafios, como: linguístico; excessiva burocracia na revalidação dos diplomas; discriminação e, sobretudo, atuação em áreas incompatíveis com sua formação. O desconhecimento dos imigrantes acerca dos seus direitos trabalhistas, aliado à vulnerabilidade da migração por ameaça de subsistência, agrava as chances de submissão à exploração de mão de obra. (SCIELO, 2021)

## Objetivos

O objetivo geral é conseguir empregabilizar o máximo de refugiados que veem para o território brasileiro em busca de uma melhor condição de vida e estão dispostos a trabalhar em determinado lugar independente da sua área de formação, carga horária semanal e cargos dentro do espaço de trabalho. Todavia, também, é de suma importância auxiliar eles a como se comportar dentro de uma entrevista de emprego, pois muitos deles agem de maneira inadequada durante a entrevista, visto que eles não possuem experiência ou foram ensinados de maneira diferente dentro de seus países de origem.

## Metodologia

O projeto se iniciou através de uma ideia de um grupo de RH, que propôs uma idealização inovadora. Visando essa ideia, foi aceita a proposta de desenvolvimento do projeto, onde será realizado as seguintes metodologias:

As pesquisas bibliográficas são para entender a dificuldade sofrida pelos refugiados no Brasil. Já a produção de um protótipo de site é uma parte importante para a criação deste projeto, é necessário o estudo de linguagens para o desenvolvimento do sistema, sendo elas VUE.JS, Nodejs e MongoDB, assim de acordo com as informações obtidas será realizado o conteúdo do protótipo, atendendo as necessidades encontradas.

Para a confecção do projeto foi necessário a realização de pesquisas de campo com perguntas básicas que foram feitas para alguns refugiados e imigrantes que vieram ao território brasileiro com o intuito de uma melhor condição de vida. Assim podendo mostrar que as dores mencionadas são reais

## Resultados Esperados

O projeto se iniciou através de uma ideia de um grupo de RH, que propôs uma idealização inovadora. Visando essa ideia, foi aceita a proposta de desenvolvimento do projeto, onde será realizado as seguintes metodologias:

As pesquisas bibliográficas são para entender a dificuldade sofrida pelos refugiados no Brasil. Já a produção de um protótipo de site é uma parte importante para a criação deste projeto, é necessário o estudo de linguagens para o desenvolvimento do sistema, sendo elas VUE.JS, Nodejs e MongoDB, assim de acordo com as informações obtidas será realizado o conteúdo do protótipo, atendendo as necessidades encontradas.

Para a confecção do projeto foi necessário a realização de pesquisas de campo com perguntas básicas que foram feitas para alguns refugiados e imigrantes que vieram ao território brasileiro com o intuito de uma melhor condição de vida. Assim podendo mostrar que as dores mencionadas são reais

# REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo será abordado a diferença entre os refugiados e imigrantes até suas dificuldades vista no Brasil, tendo o preconceito até no idioma ou até mesmo a validação do documento deles

## Diferença entre refugiados e imigrantes

O imigrante decide se deslocar voluntariamente e pode retornar a qualquer momento ao seu país de origem ou ao país onde vivia anteriormente, pois não enfrenta riscos nesses locais. Esse grupo inclui pessoas que vieram estudar, turistas que decidiram permanecer, aqueles que saíram de seus países devido a desastres naturais, que buscaram emprego ou melhores condições de vida, ou que já chegaram com um emprego garantido. Para viver no Brasil de forma regular, o imigrante precisa de uma autorização de residência. Existem várias modalidades de autorização de residência, conforme descrito no artigo 30 da Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017, ou disponíveis no site da Polícia Federal.

Por outro lado, o refugiado é alguém que foi forçado a se deslocar e conta com a proteção internacional e o princípio da não-devolução. Retornar ao país de origem ou ao local onde vivia anteriormente representa um risco à sua vida. Após a análise do pedido de refúgio e a decisão do Conare que reconhece sua condição, o refugiado obtém uma autorização de residência por tempo indeterminado, baseada no reconhecimento legal de sua situação de refúgio. (GOV.BR, 2023)

## Dificuldades dos refugiados e imigrantes

As políticas públicas destinadas a garantir os direitos dos refugiados nem sempre operam conforme o esperado, o que leva muitos refugiados a dependerem de alguma forma de solidariedade. São numerosas as dificuldades enfrentadas, como por exemplo, a obtenção de emprego. Além da complexidade em adquirir os documentos necessários, muitos não dominam o idioma do país de acolhimento, o que se torna uma barreira significativa no processo de integração do refugiado. A habilidade de comunicação emerge como um dos requisitos mais cruciais para a permanência desse indivíduo no país estrangeiro. (SCIELO, 2021)

### Idioma

Existe uma grande dificuldade quando se trata do idioma e a aprendizagem da língua portuguesa, onde os imigrantes tenham desacordo com barreiras linguísticas, habitação, acesso a serviços públicos e fora os preconceitos.

Organizações de apoio a imigrantes e refugiados no Brasil, como o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), estabelecido em 1951, e o Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH), trabalham para atender às necessidades imediatas das pessoas em situação de imigração ou refúgio. Em relação à aprendizagem da língua portuguesa, esse suporte inicial é fundamental para que eles possam se integrar na sociedade de forma satisfatória; (Fólio - Revista de Letras, 2018)

### Validação de documentos e Diplomas

A questão da falta de transferência de competências no Brasil representa, primordialmente, um elemento de escala nacional que pode impactar as iniciativas em nível organizacional intermediário (SYED; ÖZBILGIN, 2009). Isso ocorre devido a barreiras legais que dificultam a validação de certificados estrangeiros no país, limitando assim o reconhecimento das habilidades de refugiados. Esse cenário pode restringir as ações dos líderes empresariais em busca de uma maior equidade de oportunidades ou, inversamente, resultar na subutilização das habilidades dos deslocados. (SCIELO, 2022)

Frequentemente, as autoridades locais não reconhecem os documentos fornecidos aos refugiados na chegada. Esse desconhecimento é difundido em toda a sociedade, o que acaba por dificultar não apenas a obtenção de moradia, mas também a abertura de contas bancárias, a matrícula em cursos para continuação dos estudos e, principalmente, a obtenção de emprego. A condição de "ser indocumentado", conforme Villen (2016) destaca, perpetua a situação constante dos refugiados como marginalizados ou, sob outra perspectiva, como seres hostis. (SCIELO, 2021)

### Preconceito

Com o avanço da globalização, a questão das diferenças entre os seres humanos torna-se cada vez mais relevante, influenciando debates sobre respeito, identidade e igualdade. Ao discutir grupos de pessoas deslocadas de seus países de origem, é crucial entender as dinâmicas de inclusão e diversidade em suas novas realidades locais nos países receptores. (SCIELO, 2021)

No contexto social do multiculturalismo, diferentes grupos coexistem em um ambiente que tende à tolerância, embora haja em grande parte um direito implícito de manter as diferenças, que na verdade esconde as vantagens dos grupos dominantes sobre as minorias (Rodrigo, 2012). É importante que a palavra “tolerância” seja reforçada na compreensão desse conceito, pois pressupõe a existência de pessoas que precisam ser toleradas, ou seja, que de fato não ocupam um papel social de igualdade e inclusão. Nesta dimensão, as relações de poder permanecem claramente delineadas, onde alguns atores sociais se sobrepõem a outros, seja em termos econômicos, de direitos, reconhecimento ou influência (SCIELO, 2021)

### Comportamento em entrevista

Atualmente, os recrutadores estão se tornando mais exigentes e empregando uma variedade de métodos e técnicas para selecionar o candidato ideal. Portanto, é crucial que as pessoas estejam bem-informadas sobre como se comportar em uma entrevista de emprego. Isso inclui atenção à imagem pessoal, postura e gestos corporais, bem como às respostas fornecidas às perguntas. Além disso, compreender o conceito de entrevista comportamental por competência é essencial. (ACADEMIA EDU, 2020)

## Linguagens utilizadas

Neste capítulo será abordado as linguagens de programação que será primordial ao projeto, resultando um método padronizado que é formado por um conjunto de regras sintáticas e semânticas, de implementação de um código, assim ajudando em nossas necessidades encontradas no projeto.

### O que é um Framework

Em suma, um framework atua como uma estrutura inicial para que o programador inicie a criação de seu programa. Ele oferece uma base organizada e lógica, permitindo que o desenvolvedor preencha os espaços em branco de maneira estruturada e sequencial ao escrever uma solução. É comparável a um guia, proporcionando ao desenvolvedor um caminho claro e organizado durante o desenvolvimento do programa. (EBACONLINE,2023)

Um framework facilita o desenvolvimento de software, agindo como um guia e um roteiro para que o programador possa seguir um caminho seguro na criação de uma solução. Pode-se compará-lo a um formulário com espaços a serem preenchidos com trechos de código para realizar uma tarefa específica. Ao fornecer uma estrutura de códigos pré-definida, o framework assegura maior agilidade no desenvolvimento de aplicações e sites. (EBACONILNE, 2023)

### VueJS

O Vue.js é um framework JavaScript de código aberto para o desenvolvimento de aplicações web, concebido por Evan You em 2014. Ele possibilita a criação de aplicações de maneira reativa e aproveita um DOM virtual para proporcionar alto desempenho na maioria das situações. Além disso, o Vue.js possui uma arquitetura bem estruturada, permitindo a criação de componentes reutilizáveis. (Treina Web, 2021)

Amplamente utilizado para criar aplicações de página única (SPA) e uma variedade de outras interfaces, o Vue.js destaca-se pela sua ênfase na interação e experiência do usuário. Não é por acaso que ele se tornou um dos frameworks JavaScript mais populares para o desenvolvimento de interfaces em todo o mundo. Sua popularidade se deve à sua curva de aprendizado acessível, versatilidade e à oferta de uma solução completa, inclusive com uma ferramenta de linha de comando, o Vue CLI. (Treina Web, 2021).

### Node.js

O Node.js é a ferramenta que nos possibilita interpretar código JavaScript de maneira semelhante ao navegador. Quando um comando em JavaScript é executado, o Node.js interpreta e converte esse comando para a linguagem de máquina a ser executada pelo computador. Por essa razão, o Node.js também é conhecido como um JavaScript Runtime, ou seja, um programa para executar JavaScript.(PEREIRA CAIO, 2021)

### O que é um banco de dados

Um banco de dados consiste em uma coleção organizada de informações, também conhecidas como dados, que são tipicamente armazenadas de forma eletrônica em um sistema de computador. Geralmente, um banco de dados é gerenciado por um sistema de gerenciamento de banco de dados (DBMS). Em conjunto, os dados e o DBMS, juntamente com os aplicativos associados, formam o que é chamado de sistema de banco de dados, frequentemente abreviado para banco de dados. (REVISTA ECÓPOS, 2015)

Os dados nos tipos mais comuns de bancos de dados atualmente em operação são modelados em linhas e colunas, organizados em uma série de tabelas para otimizar o processamento e a consulta dos dados. Isso permite que os dados sejam facilmente acessados, gerenciados, modificados, atualizados, controlados e organizados. A maioria dos bancos de dados utiliza a linguagem de consulta estruturada (SQL) para escrever e consultar os dados. (Oracle, Acesso em 2024). Também no banco de dados será utilizado o MySQL que é um sistema de gerenciamento de banco de dados relacional SQL de código aberto, desenvolvido e mantido pela Oracle. Um banco de dados é, essencialmente, um conjunto estruturado de dados utilizado para armazenamento e recuperação eficientes. No contexto de um site WordPress, esses "dados" podem incluir o texto das postagens do blog, informações dos usuários registrados, dados carregados automaticamente, configurações importantes, entre outros. (REVISTA ECÓPOS, 2015)

O MySQL é uma escolha popular para armazenar e gerenciar esses dados, sendo uma solução especialmente difundida para sites baseados em WordPress. (HOSTINGER, 2024)

# IMERSÃO

A Imersão é a primeira fase do processo de inovação guiado pelo Design Thinking. É nela que a equipe se aproxima do contexto do projeto e começa a identificar e classificar os problemas a serem resolvidos.

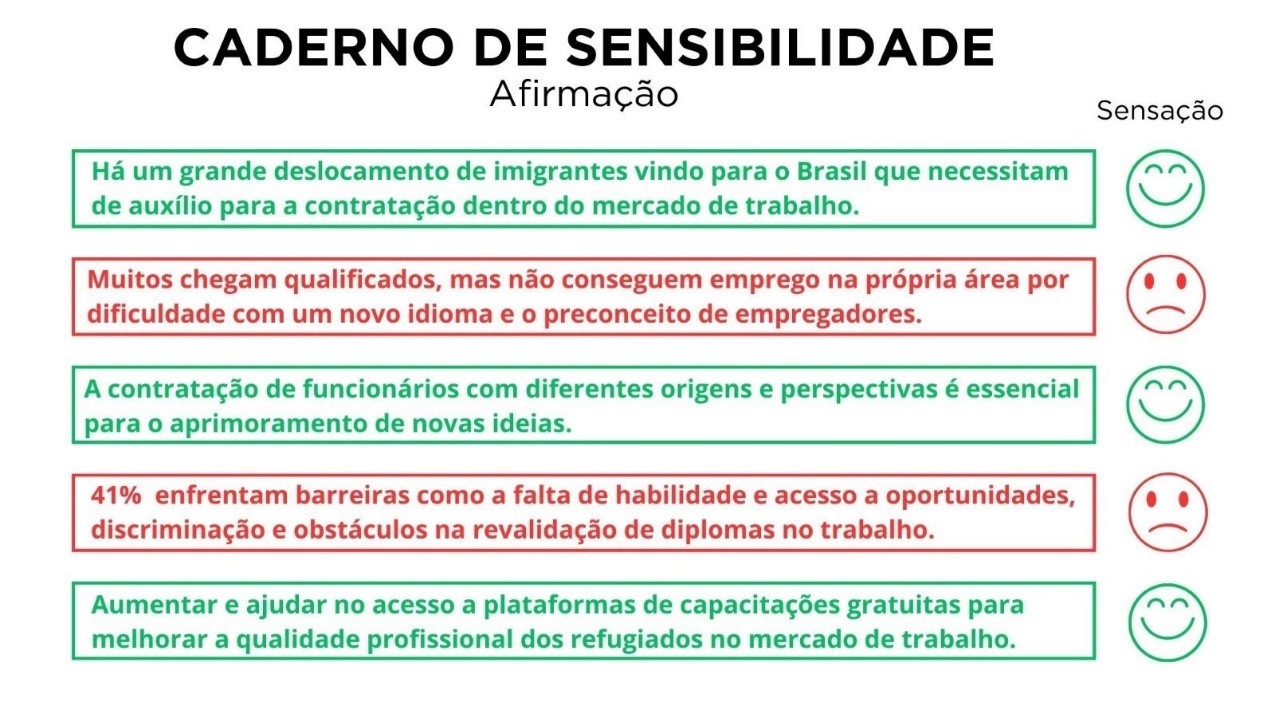
Nesse momento, o time fica próximo do contexto do problema, tanto do ponto de vista da empresa (o cliente) quanto do usuário final (o cliente do cliente).

Muito importante para dar o input no pensamento e nas ações dos designers, a imersão geralmente é subdividida em duas etapas: imersão preliminar e imersão em profundidade. (MJVINNOVATION, 2022)

## Caderno de sensibilidade

Os cadernos são uma ferramenta valiosa para obter informações sobre pessoas e seus contextos. Eles permitem a coleta de dados do usuário com o mínimo de interferência em suas ações, sendo especialmente eficazes quando a questão investigada se desenvolve de forma intermitente ou ao longo de um período prolongado. Diferente da observação direta e presencial, essa abordagem possibilita que o próprio usuário relate suas atividades no contexto de sua rotina diária. Esse tipo de informação é fundamental na fase de imersão, pois permite entender o universo do usuário, seus sonhos e expectativas, sem que o pesquisador precise estar fisicamente presente. MJVINNOVATION, 2016)

Figura 1 – Caderno de sensibilidade

   
Fonte: Autoria Própria, 2024

## Pesquisa de campo

A pesquisa de campo é uma metodologia de investigação que se concentra na observação, coleta de dados, análise e interpretação de resultados diretamente no ambiente natural ou na realidade onde os fenômenos ocorrem. O objetivo principal dessa abordagem é entender o que o objeto de estudo realmente faz, em vez de apenas se basear no que ele declara. Essa prática permite identificar discrepâncias entre o discurso e a realidade, proporcionando uma visão mais clara sobre as mudanças necessárias. (UNINASAU, 2022)

Figura 2 - Gráfico países

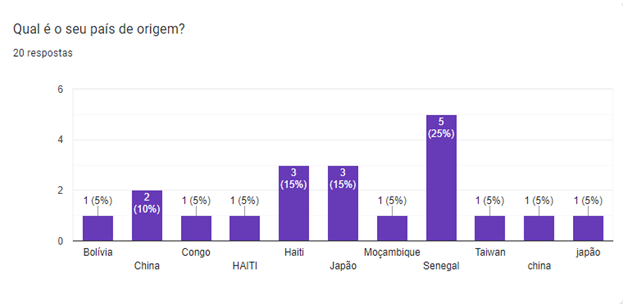
Fonte: Autoria própria, 2024

Figura 3 - Gráfico acolhimento Brasil

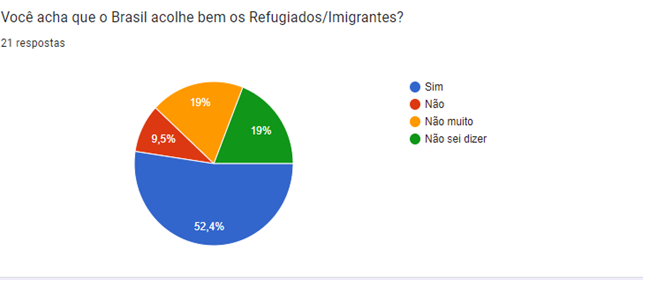
Fonte: Autoria própria, 2024

Figura 4 - Dificuldade de emprego

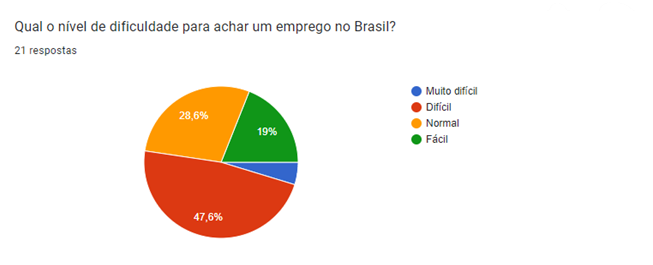
Fonte: Autoria própria, 2024

Figura 5 - Gráfico inserção no mercado de trabalho

Fonte: Autoria própria, 2024

Figura 6 - Gráfico Acolhimento no ambiente de trabalho

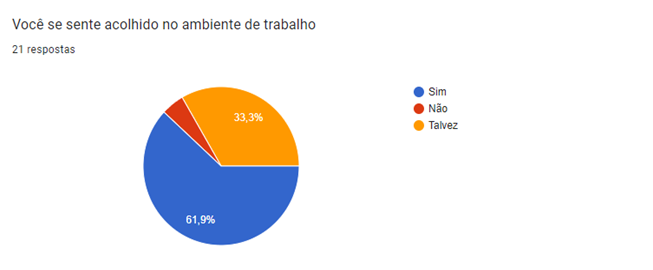
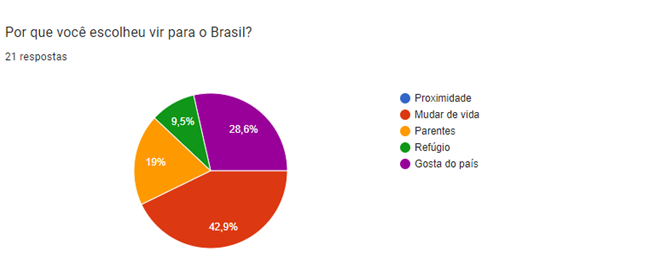
Fonte: Autoria própria, 2024

Figura 7 - Gráfico escolha de vinda



Fonte: Autoria própria, 2024

### Conclusão pesquisa de campo

Devido à grande dificuldade e pouco tempo dos entrevistados por conta de seus respectivos trabalhos, muitos não aceitaram a entrevista ou outros respondendo apenas com sim ou não brevemente. Todavia é notório o motivo de sua escolha, a dificuldade e o sentimento deles, sentindo também falta de um apoio que possa auxiliá-los. Consequentemente é evidente que o

 projeto que está sendo desenvolvido possuí uma grande responsabilidade e irá atuar neste meio, sempre pensando em apoiá-los.

# Analise e Síntese

Na etapa de análise e síntese, ocorre o planejamento das ações necessárias para garantir que a abordagem de Design Thinking resulte em um projeto eficiente.

É crucial que cada detalhe dessa etapa seja documentado e apresentado de maneira visual, de modo a servir como base para todas as fases subsequentes do projeto. (LIGA VENTURES, 2022)

## Persona

De forma sucinta, personas são personagens fictícias que representam diferentes tipos de usuários de um possível produto ou serviço. Elas são representações gerais de um grupo do público-alvo que compartilha atitudes, objetivos, necessidades e comportamentos semelhantes em relação ao produto, serviço ou processo em questão. (MJVINNOVATION, 2022)

Figura 8 - Persona 1



Fonte: Autoria própria, 2024

Para melhor compreensão da persona e das “dores” do público alvo, observa-se o exemplo de Ismaila Sodiq que é um refugiado que veio para o Brasil com intuito de fugir das inseguranças de seu país de origem e também com a intenção de recomeçar uma nova vida dentro do território. Porém ele enfrenta alguns desafios na chegada, um deles é a dificuldade na hora de arrumar um emprego por conta dos diversos empecilhos, como: desconhecimento da língua, preconceito, revalidação de diplomas e documentos e etc.

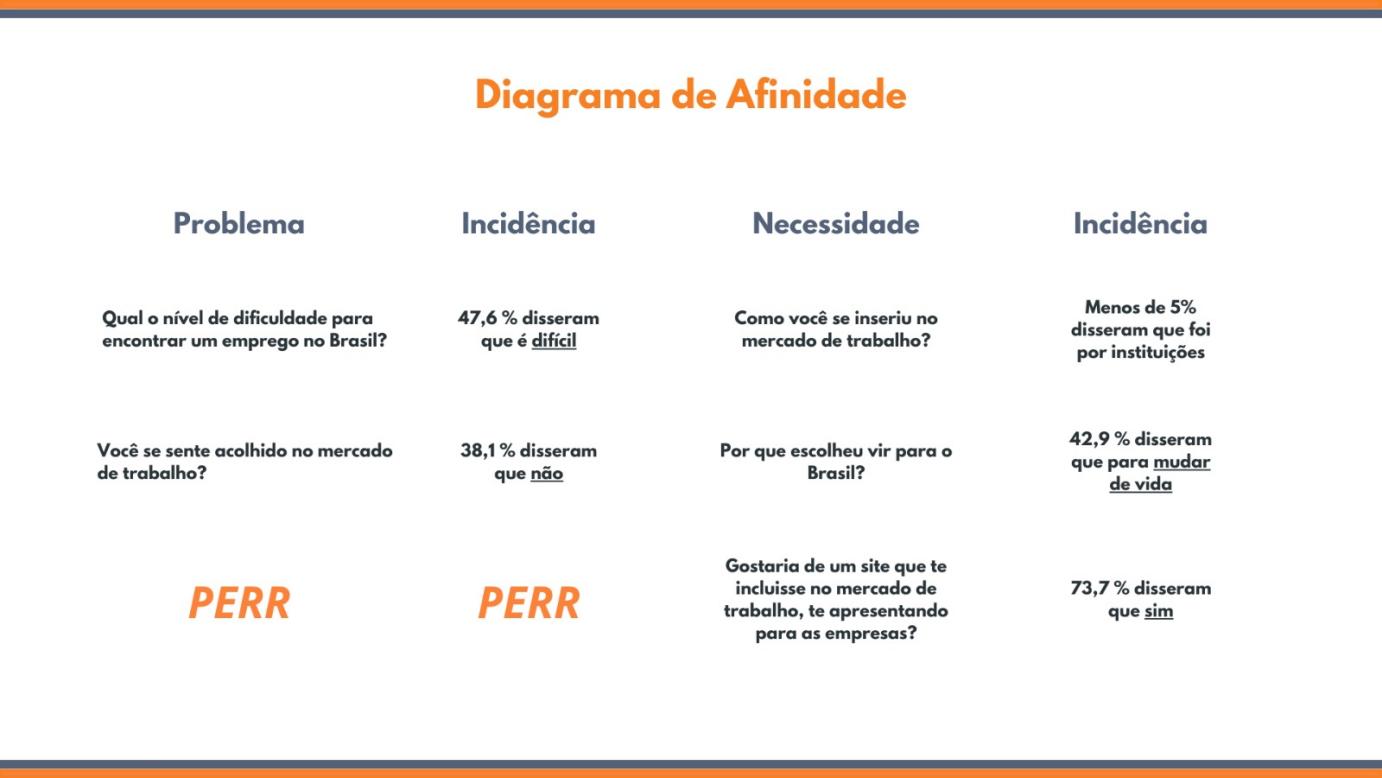
Assim como Ismaila Sodiq, muito refugiados não conseguem encontrar um emprego devido à ausência de programas que auxiliam este público na hora de se inserirem no mercado de trabalho. A plataforma PERR (Parceria de Emprego e Reintegração de Refugiados) visa auxiliar na inserção destas pessoas na área profissional, através de uma plataforma que intermedia o contato de refugiados com empresas.

## Diagrama de Afinidades

O Diagrama de Afinidades é uma ferramenta do Design Thinking usada para organizar ideias, especialmente em sessões de brainstorming. Seu objetivo é sistematizar um grande volume de informações ou insights para identificar a essência por trás dos conceitos levantados.

A proposta é agrupar as ideias com base em afinidade, similaridade, dependência ou proximidade, criando um diagrama que apresenta as macro áreas do tema a ser trabalhado, suas subdivisões e interdependências. (MJVINNOVATION, 2021)

Figura 9 - Diagrama de Afinidades



Fonte: Autoria Própria, 2024

## Mapa de Empatia

O Mapa de Empatia é uma ferramenta visual e de gestão à vista que ajuda a conhecer o cliente de um negócio por meio de um diagrama que aborda perguntas e tópicos sobre diferentes aspectos da vida de uma persona. O exercício envolve representar o cliente de forma visual, facilitando a geração de hipóteses sobre o público-alvo e promovendo uma compreensão mais profunda da realidade do consumidor pela equipe. O Mapa é enriquecido conforme são respondidas perguntas como: quem é o cliente, o que ele vê, ouve, fala e faz, além do que pensa e sente. (ROCKCONTENT, 2019)

Figura 10 - Mapa de Empatia



Fonte: Autoria Própria, 2024

## Jornada do Usuário

A Jornada de Usuário, ou Mapa de Jornada de Usuário é uma ferramenta muito importante no desenvolvimento de produtos e novas tecnologias digitais. Através dela, é possível obter inúmeros benefícios, tanto para o modelo de negócio a ser implementado, como para designers e desenvolvedores. Além disso, ela pode contribuir para otimizar a experiência do usuário e gerar melhor satisfação no que diz respeito às suas dores, necessidades e desejos (Arthur Verga, UX/ UI, 2024) **\*COLOCAR REFERENCIA**

Quadro 1 - Jornada do usuário

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Evidências físicas** | **Ações do usuário** | **Ações de bastidores** | **Sistemas de apoio** |
| Dificuldade em achar um emprego digno | Acessar o site do Perr | Parceria com empresas | Divulgação do site |
| Adaptação do idioma | Cadastre-se nos cursos do Perr | Oferecer cursos e aulas | Divulgação e parcerias |
| Falta de acolhimento | Registrar no Perr | Proporcionar um emprego digno | Divulgação do site e redes sociais |

Fonte : Autoria Própria, 2024

O mapeamento desta jornada ajuda na relação entre o refugiado e imigrante com o serviço conveniente que se encaixa. O usuário passa pelo trajeto desde a pesquisa até a vaga de emprego.

# IDEAÇÃO

A ideação abrange a criação e avaliação de ideias, bem como o desenvolvimento e teste de protótipos. A implementação envolve a produção e execução da solução identificada na etapa anterior, levando em conta a tecnologia disponível, as competências da organização e as demandas dos consumidores (MJVINNOVATION, 2022).

## Brainstorm

O Brainstorm é uma excelente técnica para definir a ideia principal do projeto. Brainstorming (ou tempestade de ideias, em português) é um método para gerar novas ideias e soluções inovadoras.

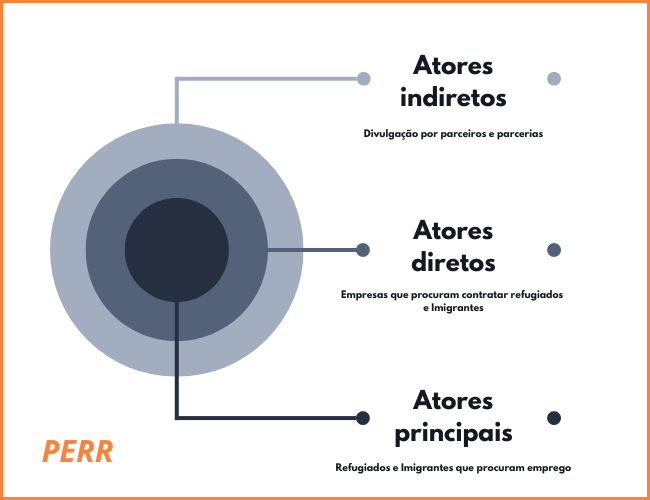
Com as técnicas e abordagens certas, suas reuniões de brainstorming podem desbloquear as ideias mais criativas de sua equipe seja para desenvolver estratégias e projetos ou simplesmente resolver problemas. (MIRO, 2024)

Visando isto, o grupo PERR definiu um projeto que: auxilia na intermediação de refugiados e imigrantes encontrarem empresas que forneçam emprego para este público, beneficiando ambas partes, preparação destes para o mercado de trabalho através de cursos preparatórios, sendo estes de idioma e profissionais.

## Mapa de atores

Reconhecer os atores envolvidos no projeto de desenvolvimento ou redesenho de um serviço público permite direcionar os esforços para engajar todos no processo. Ao mapear e manter os envolvidos próximos, é possível criar uma relação de confiança e parceria, promovendo um sentimento de pertencimento e valorização. Isso influencia positivamente os resultados e ajuda a equipe a gerir possíveis conflitos de interesse. (PORTAL TCU, 2021)

Figura 11 - Mapa de Atores



Fonte: Autoria Prórpia, 2024

## Golden Circle

O Golden Circle, ou Círculo de Ouro, é uma metodologia criada por Simon Sinek que ajuda empresas e líderes a gerar impacto por meio do propósito. O conceito sugere que empresas e líderes devem pensar, agir e comunicar de dentro para fora, do centro do círculo para as extremidades, seguindo três camadas ou esferas de trabalho que ajudam a extrair o potencial da empresa e a se destacar.

Compreender o Golden Circle auxilia as empresas a fugir do padrão tradicional de desenvolvimento, que foca de fora para dentro, e a ter um propósito maior que apenas o lucro. (ZENDESK,2024)

Figura 12 - Golden Circle



Fonte: Autoria Própria, 2024

## Cardápio de ideias

O Cardápio de Ideias é um catálogo que reúne e concretiza todas as ideias desenvolvidas no projeto.

O produto final se assemelha às ações táticas de implementação encontradas em um plano de marketing, frequentemente incluindo comentários sobre as ideias e seus desdobramentos. (MJVINNOVATION, 2022)

Quadro 2 - Cardapio de Ideias

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVOS** | **IDEIA BASE** |
| Inserir os imigrantes e refugiados dentro do mercado de trabalho brasileiro | Instruir os mesmos para atingir um nível d e conhecimento e habilidade necessários e mostrar para empresas interessadas |
| Auxiliar o Público-alvo a como se comportar dentro de uma entrevista de emprego | Colocar no site um passo a passo de como agir numa entrevista (vestimentas, postura, vocabulário, comportamento e etc) |
| Ajudar os imigrantes e refugiados a aprender o idioma do Brasil. | Fornecer cursos de língua portuguesa para maior facilidade de comunicação no ambiente de trabalho |
| Facilitar o processo de criação do currículo do usuário | Criar uma aba que facilita na hora de colocar a informações necessárias para a confecção de um currículo decente |

Fonte: Autoria própria, 2024

# REFERÊNCIAS

SCIELO. **Refugiados**. Disponivel em: https://www.scielo.br/j/ts/a/dfrz9tB3Bg93PRGY3pZTjNv/?lang=pt. Acesso em: 12/08/2024

ACNUR. **Refugiados**. Disponível em:https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2018/02/60-anos-de-ACNUR\_Perspectivas-de-futuro\_ACNUR-USP-UNISANTOS-2011.pdf#page=93 .Acesso em:? 12/08/2024

IDESG. **Empregabilização Com Tecnologia**. Disponivel em: https://idesg.org.br/2023/10/04/recrutamento-e-selecao-na-era-digital-como-a-tecnologia-esta-transformando-a-busca-por-talentos/#:~:text=A%20tecnologia%20est%C3%A1%20facilitando%20e,mais%20adequados%20para%20cada%20fun%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 12/08/2024 SCIELO. **Preconceito**. Disponivel em: https://www.scielo.br/j/rbepop/a/6P3hmfryxSrPhPYMRvMx5pD/# . Acesso em: 12/08/2024

VOCERH. **Dados Preconceito**. Disponível em: https://vocerh.abril.com.br/mercado-vagas/55-dos-refugiados-no-brasil-estao-desempregados-veja-outros-dados#:~:text=55%25%20dos%20refugiados%20no%20Brasil%20est%C3%A3o%20desempregados%3B%20veja%20outros%20dados,-O%20preconceito%20%C3%A9 .Acesso em: 12/08/2024

SCIELO. **Revalidação de documentos**. Disponível em: https://www.scielo.br/j/cebape/a/cgsJ9pBSDSjn7mQnqWSxpJC/?lang=pt .Acesso em: 12/08/2024

SCIELO**. Direitos Trabalhistas e Exploração**. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012156122021000200165&script=sci\_arttext&tlng=pt .Acesso em: 12/08/2024

REVISTA METODISTA DE ADMINISTRAÇÃO DO SUL. **Justificativa**. Disponível em: https://www.academia.edu/download/92214236/672.pdf . Acesso em: 12/08/2024

SCIELO. **Justificativa**. Disponível em: https://www.scielo.br/j/edreal/a/ZBQP5pfDzDH9CG5HxCksFnK/ . Acesso em: 12/08/2024

GOV.BR. **Diferença entre ref[udiado e imigrante**. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/refugio/o-que-e-refugio#:~:text=DIFERENÇA%20ENTRE%20REFUGIADOS%20E%20IMIGRANTES,não%20corre%20riscos%20por%20lá. Acesso em: 12/08/2024

SCIELO. **Dificuldades dos refugiados e imigrantes**. Disponível em: https://www.scielo.br/j/cebape/a/cgsJ9pBSDSjn7mQnqWSxpJC/?lang=pt. Acesso em: 12/08/2024

FÓLIO - REVISTA DE LETRAS. **Dificuldade com idioma**. Disponível em: https://periodicos2.uesb.br/index.php/folio/article/view/4045. Acesso em: 12/08/2024

SCIELO. **Validação de documentos e diplomas**. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rbepop/a/6P3hmfryxSrPhPYMRvMx5pD/. Acesso em: 12/08/2024

SCIELO. **Validação de documentos e diplomas**. Disponível em: https://www.scielo.br/j/cebape/a/cgsJ9pBSDSjn7mQnqWSxpJC/?lang=pt. Acesso em: 12/08/2024

SCIELO. **Preconceito**. Disponivel em: https://www.scielo.br/j/rbepop/a/6P3hmfryxSrPhPYMRvMx5pD/# . Acesso em: 12/08/2024

ACADEMIA EDU. **Comportamento em entrevista**. Disponivel em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/101991531/entrevista-de-emprego-libre.pdf?1683569477=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DComo\_se\_comportar\_em\_uma\_entrevista\_de\_e.pdf&Expires=1726180576&Signature=AQ~QKHPjk6eVP6CkIS7~QdAPRAmffKk~1it6~vQZx-dFTfqXoHT1fv5tRZzMEMjcdTQuCwZQC3NHOF8QHU12qkeo55a9Rk-7EGWlEM67IyAXV4Mm27jQVyEG62uQ70SAsZXahVi6CDOfpzKD4S-6JQ~0hCGCIQ9n89EkUjTjOggdLdwV-Bjeq0IINmgbcrzT0eU1voaxdm5l-mMUPJmIHsRHsTgVDjel0iDt1zjdYpyoNggQVx9Skg7fWqnx19qame~wpwh-47lg0ZqgolZOT0ROC27L~LdlVgtOhYcgCupvV6cibpcUKtyI4Tfvvnb~ARzzjTTks08s80x7IOTi1Q\_\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em: 12/08/2024

EBACONLINE. **O que é um framework**. Disponivel em: https://ebaconline.com.br/blog/framework-seo. Acesso em: 12/08/2024

TREINA WEB. **O que é VueJS**. Disponivel em: https://www.treinaweb.com.br/blog/o-que-e-o-vue-js. Acesso em: 12/08/2024

PEREIRA;CAIO. **O que é NodeJS**. Disponivel em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Wm-CCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=O+que+é+Node.js&ots=\_fn1\_qAnbJ&sig=nd5-kyEFYC0zgbNs5qPWfEIEKaU#v=onepage&q=O%20que%20é%20Node.js&f=false. Acesso em: 12/08/2024

REVISTA ECÓPOS. **O que é Banco de dados**. Disponivel em: https://ecopos.emnuvens.com.br/eco\_pos/article/view/2366/2024. Acesso em: 12/08/2024

HOSTINGER. **O que é MySQL**. Disponivel em: https://www.hostinger.com.br/tutoriais/o-que-e-mysql. Acesso em: 12/08/2024

MJVINNOVATION. **O que é imersão design thinking**. Disponível em: https://www.mjvinnovation.com/pt-br/blog/como-funciona-a-imersao-no-design-thinking/ . Acesso em: 12/08/2024

UNINASSAU.**Pesquisa de Campo o que é**. Disponível em: https://blog.uninassau.edu.br/pesquisa-de-campo/. Acesso em: 12/08/2024

LIGA VENTURES.**Análise e Síntese**. Disponível em: https://liga.ventures/insights/artigos/o-que-e-as-5-etapas-e-como-aplicar-o-design-thinking/. Acesso em: 12/08/2024

MJVINNOVATION.**O que é Persona**. Disponível em: https://www.mjvinnovation.com/pt-br/blog/personas-uma-ferramenta-poderosa-no-design-thinking-2/. Acesso em: 12/08/2024

MJVINNOVATION.**O que é Diagrama de Afinidades**. Disponível em: https://www.mjvinnovation.com/pt-br/blog/diagrama-de-afinidades/. Acesso em: 12/08/2024

ROCKCONTENT.**O que é Mapa de Empatia**. Disponível em: https://rockcontent.com/br/blog/mapa-de-empatia/. Acesso em: 12/08/2024

MJVINNOVATION. **O que é ideação design thinking**. Disponivel em:

https://liga.ventures/insights/artigos/o-que-e-as-5-etapas-e-como-aplicar-o-design-thinking/ .Acesso em: 12/08/2024

MIRO. **O que é Brainstorm**. Disponivel em: https://miro.com/pt/brainstorming/o-que-e-brainstorming/. Acesso em: 12/08/2024

PORTAL TCU. **O que é Mapa de atores**. Disponivel em: https://portal.tcu.gov.br/design\_thinking/index.html. Acesso em: 12/08/2024

ZENDESK. **O que é Golden Circle**. Disponivel em: https://www.zendesk.com.br/blog/o-que-e-golden-circle/. Acesso em: 12/08/2024

MJVINNOVATION. **O que é cardápio de ideias design thinking**. Disponivel em:

https://www.mjvinnovation.com/pt-br/blog/ideacao-no-design-thinking/. Acesso em: 12/08/2024