



PUC Minas

TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

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

- Eduardo A Brito
- Isabelle Cristine
- Arthur Jansen
- Rodrigo Diniz
- Otavio Julio
- Lucas Oliveira

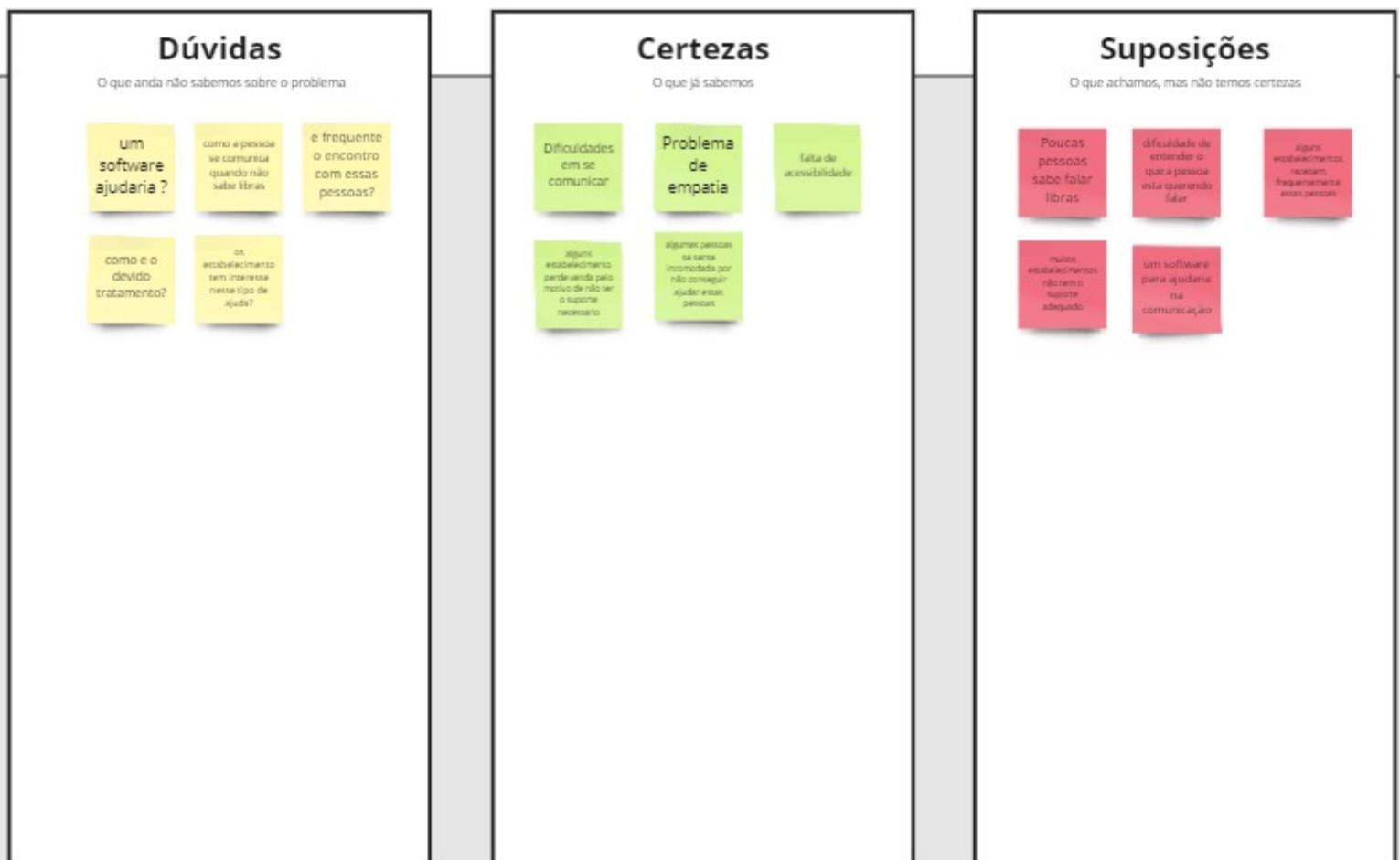
Liste todos os integrantes da equipe.

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](https://www.designthinkersgroup.com/).

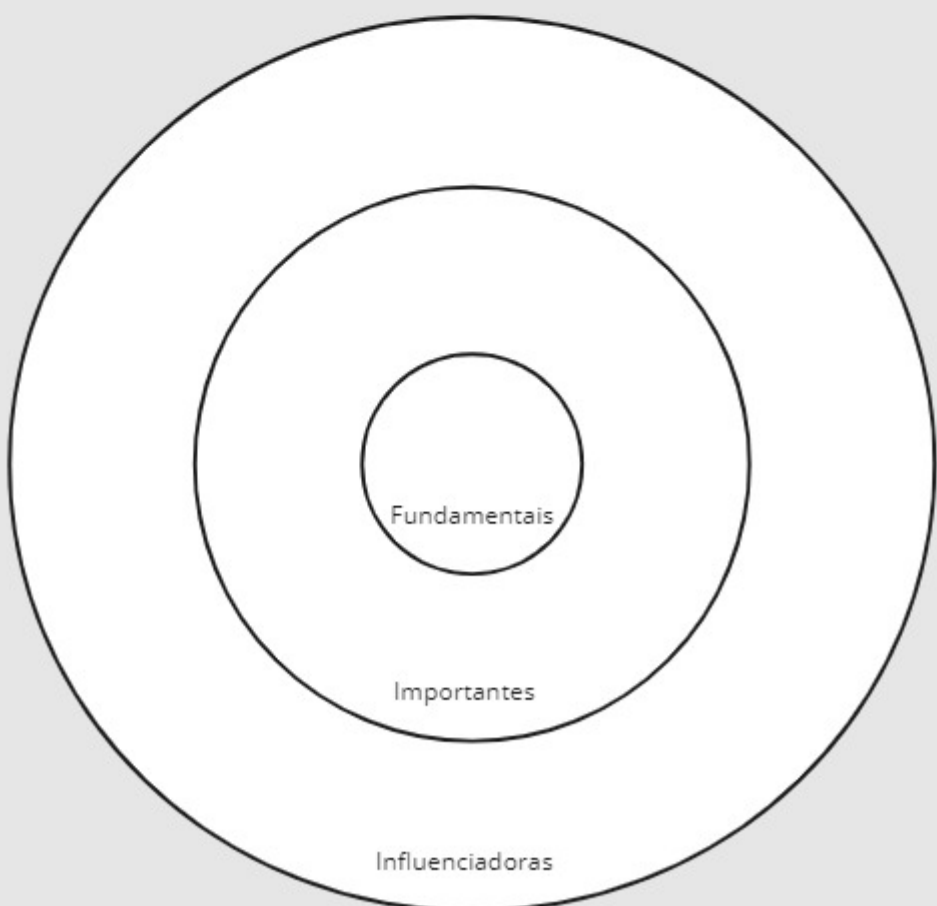
Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.

Pessoas surdas, Pessoas mudas, Donos de estabelecimento, Pessoas que convive com ela

Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas

Empresas, Pessoas que deseja ajudar elas

Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.

Ongs, Unai, Influencers

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Resposta

Pergunta

Resposta

Pergunta

Resposta

Pergunta

Resposta

Pergunta

Resposta

Pergunta

Resposta

Highlights de Pesquisa

Nome

Data

Local

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

As pessoas tem medo de serem mal compreendidas ao falarem com pessoas que possuem alguma deficiência, seja ela auditiva ou na fala.

Aspectos que importaram mais para os participantes

Conseguir expressar o que querem dizer e entender o que foi dito em ambas as partes.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

O problema é na parte da vergonha/medo na conversa e não na parte de se relacionar e dizer coisas.

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Como fazer pessoas aprenderem e conseguirem entender melhor as linguagens de sinais e perderem esse medo que elas tem.



PERSONA

NOME Pedro

IDADE 26

HOBBY Futebol

TRABALHO Recepcionista

PERSONALIDADE

Gosta de conversar com as pessoas,
não tem muita paciência.

SONHOS

Aprender libras

OBJETOS E LUGARES

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

notebook - vê
noticias, teams

OBJETIVOS CHAVE

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

Ter uma comunicação compreensível.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Respeito, carinho e
afeto.

MAPA DE EMPATIA



Cliente:

The Empathy Map is a large rectangular grid divided into four quadrants by two diagonal lines. In the center is a circular face with a smiling mouth and a single eye. The quadrants are labeled as follows:

- Top (Thinking and Feeling):** "O que ela pensa e sente?" (What does she think and feel?).
- Right (Seeing and Hearing):** "O que ela vê?" (What does she see?) and "O que ela ouve?" (What does she hear?).
- Bottom (Doing and Acting):** "O que ela diz e faz?" (What does she say and do?).
- Left (Pain and Gain):** "DORES" (Pain) and "GANHOS" (Gain).

At the bottom of the grid, there are two boxes labeled "DORES" (Pain) and "GANHOS" (Gain). The "DORES" box contains the text "necessidade, problemas que enfrenta, frustrações, obstáculos". The "GANHOS" box contains the text "sonhos, benefícios, experiências que almeja ao longo do processo".



PERSONA

NOME Ana

IDADE 38

HOBBY Cozinhar

TRABALHO Vendedor de loja

PERSONALIDADE

Calma, porem sistemática e perfeccionista.

SONHOS

Perder o medo de se comunicar com deficientes.

OBJETOS E LUGARES

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

smartphone - liga, ver redes sociais

OBJETIVOS CHAVE

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

Conseguir falar com clareza e coesão com deficientes

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Atenção e respeito

MAPA DE EMPATIA



Cliente:

The Empathy Map is a large grid with a central circle containing a face. The circle is divided into four quadrants by a vertical and a horizontal line. The quadrants are labeled: 'PENSA E SENTE?' (top), 'OUIVE?' (left), 'VE?' (right), and 'DIZ E FAZ?' (bottom). Each quadrant has a small icon representing the sense: a brain for 'PENSA E SENTE?', an ear for 'OUIVE?', an eye for 'VE?', and a mouth for 'DIZ E FAZ?'. Below the grid, there are two boxes: 'DORES' (on the left) and 'GANHOS' (on the right). The 'DORES' box is labeled 'necessidades, problemas que enfrenta, frustrações, obstáculos' and the 'GANHOS' box is labeled 'benefícios, aprendizados, experiências que enriquecem sua experiência'.

PENSA E SENTE?
O que ela pensa e sente?

OUIVE?
O que ela ouve?

VE?
O que ela vê?

DIZ E FAZ?
O que ela diz e faz?

DORES
necessidades, problemas que enfrenta, frustrações, obstáculos

GANHOS
benefícios, aprendizados, experiências que enriquecem sua experiência



PERSONA

NOME

Pablo

IDADE

18

HOBBY

jogos online

TRABALHO

Estagiário de clinica
médica

PERSONALIDADE

Ele é estressado, impaciente,
introvertido, perfectionista

SONHOS

OBJETOS E LUGARES

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

Todas as tecnologias da atualidades.

OBJETIVOS CHAVE

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

Conseguir conversar com os pacientes do seu estágio

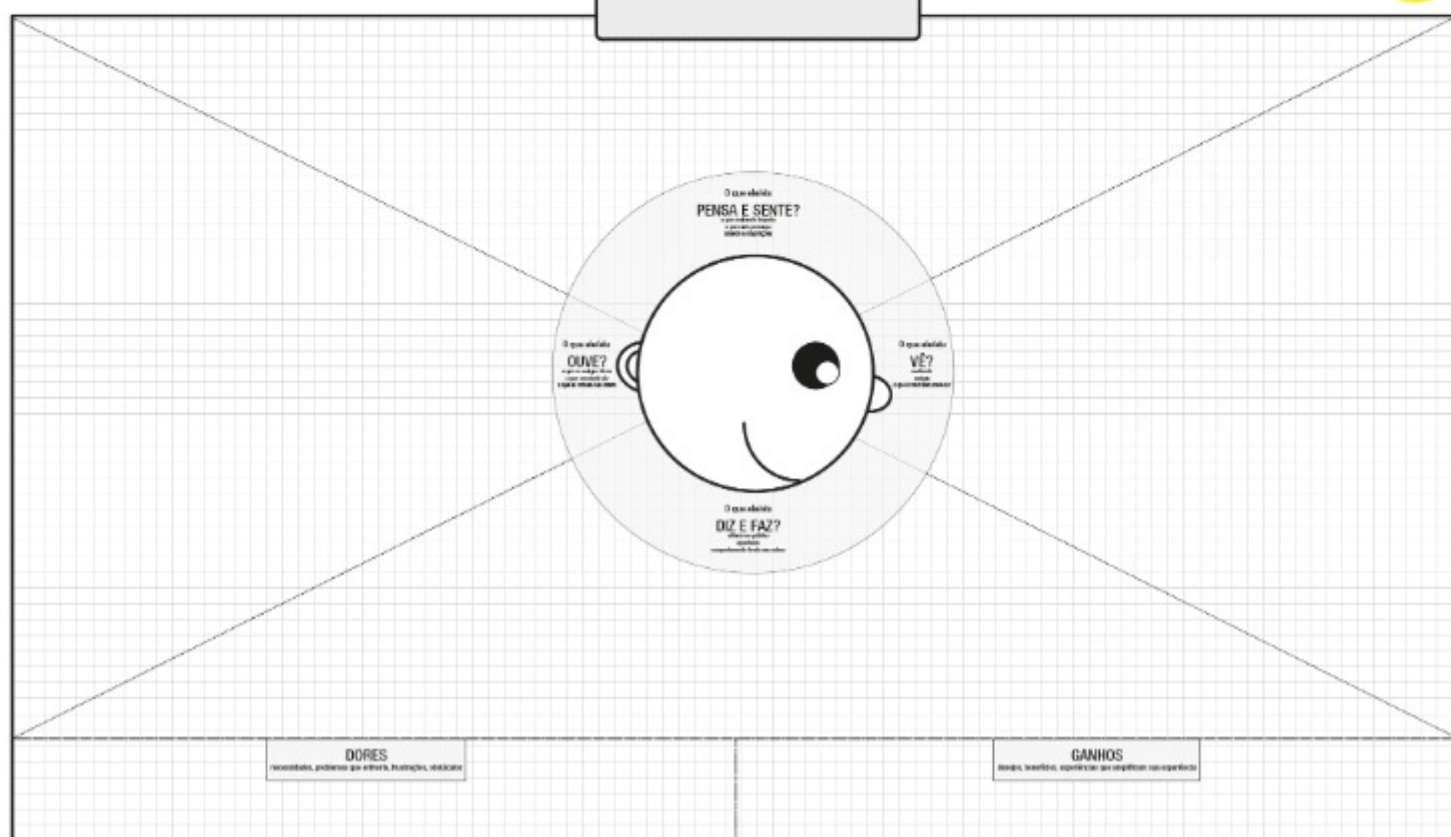
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Jogar
lol

MAPA DE EMPATIA

Cliente:



Brainstorming / Brainwriting

Participant 1

Participant 2

Participant 3

Participant 4

Participant 5

Participant 6

App para traduzir o que é escrito em gifs

App para
comunicação
mais rápida
com surdos

App para
tradução

App para
comunicação
através de
sons e
imagens

App para
traduzir e
identificar
leitura labia

Idea 2
improvement

Idea 3
improvement

Idea 2
improvement

Idea 3
improvement



Ideia
1

Ideia
2

Ideia
6

Ideia
3

Ideia
7

Ideia
4

Ideia
5

IDEIA 1

IDEIA 2

IDEIA 3

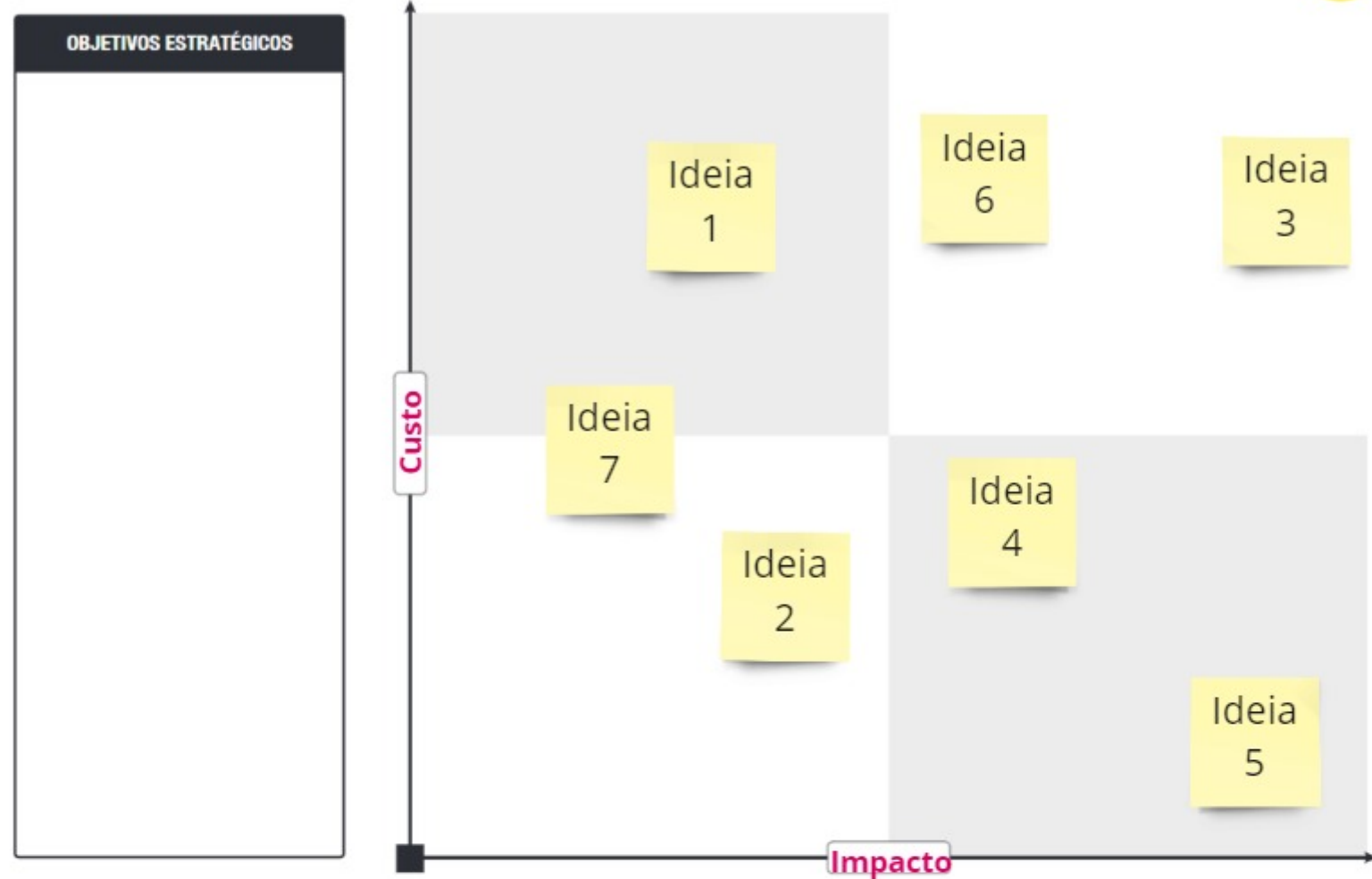
IDEIA 4

IDEIA 5

IDEIA 6

Priorização de Ideias

MAPA DE PRIORIZAÇÃO



Detalhamento das Ideias

MAPA CONCEITUAL



COMO FUNCIONA?

POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?



QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

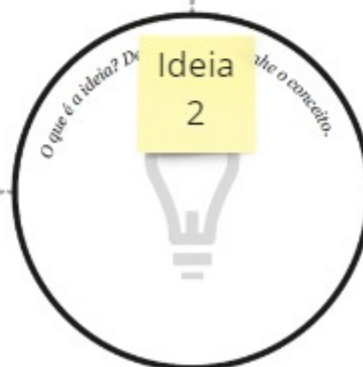
COMO PODE SER IMPLEMENTADO?

MAPA CONCEITUAL



COMO FUNCIONA?

POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?

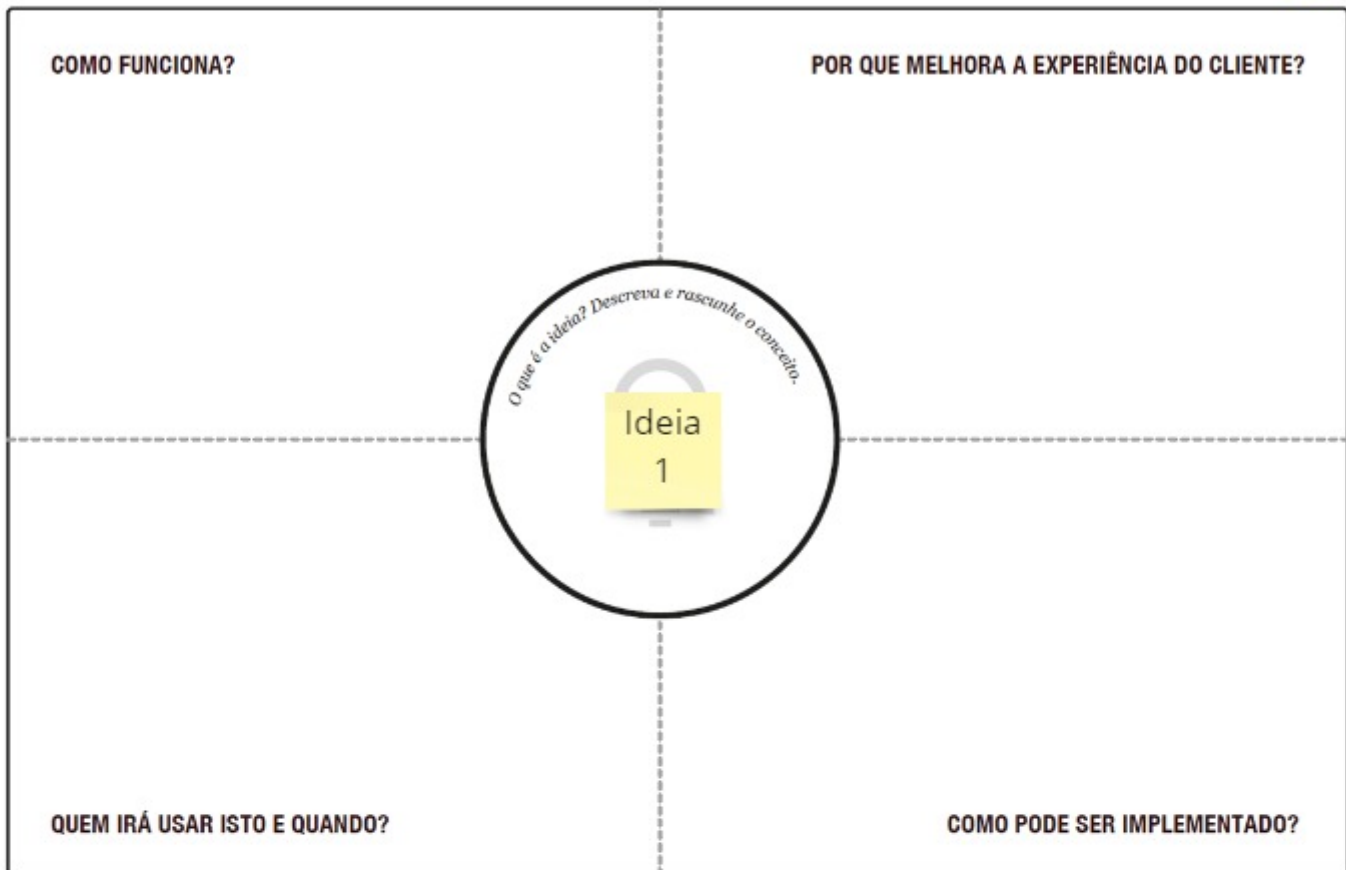


QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

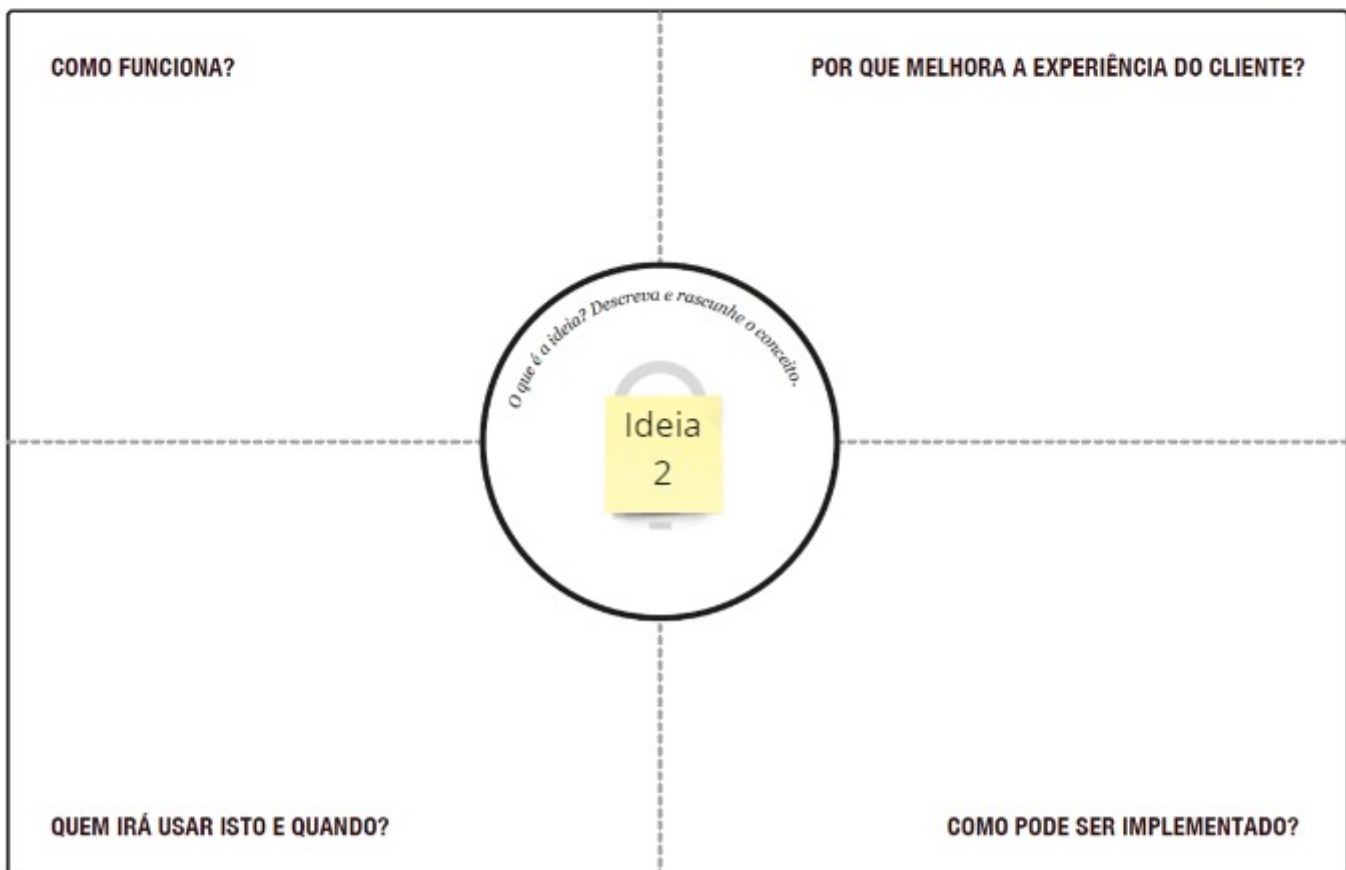
COMO PODE SER IMPLEMENTADO?

Detalhamento das Ideias

MAPA CONCEITUAL



MAPA CONCEITUAL



Detalhamento das Ideias

MAPA CONCEITUAL



COMO FUNCIONA?

POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?



QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

COMO PODE SER IMPLEMENTADO?

MAPA CONCEITUAL



COMO FUNCIONA?

POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?



QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

COMO PODE SER IMPLEMENTADO?