

**Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e
Interação Humano-Computador da PUC-Rio**

**Projeto do app Vestir Amor, para
doações de roupas**

Aluno

Huérinton Flávio Comper

1 INTRODUÇÃO

Para este projeto foi utilizado o App fictício “Vestir Amor”, com foco em doação de roupas para instituições como APAE, Exército da Salvação, Rede Feminina de Combate ao Câncer etc. As interações e o protótipo desenvolvido teve como base personas e cenários apresentados durante a sprint de pesquisa com usuários deste curso.

Os resultados alcançados durante a construção do projeto estão descritos na sequência, bem com a apresentação do app, das personas e cenários, dos modelos de interação (utilizando a linguagem MoLIC) e dos prints de telas e protótipo em alta fidelidade do projeto.

2 SOBRE O APP

O Vestir Amor foi criado com uma vontade imensa de conectar pessoas de uma maneira muito especial, através da doação.

Com foco em doação de roupas, desde que está no ar, já conectou diversas pessoas, através de entidades idôneas que recebem essas doações e as distribuem para quem mais precisa. Após um tempo no ar, viu-se a necessidade de aprimorar algumas funções e corrigir alguns problemas de design e interação com o sistema.

3 PERSONAS E CENÁRIOS

Através de pesquisas com usuários, foram desenvolvidas algumas personas, de acordo com os dados obtidos, bem como alguns cenários de problemas identificados no decorrer das pesquisas. Foram consideradas duas personas e dois cenários (um para cada indivíduo) no desenvolvimento deste material, são elas:

Marta tem 22 anos, estuda comunicação social em uma faculdade estadual e mora com os pais em um bairro nobre do Rio de Janeiro. Ela já participou de algumas ações sociais em seu bairro e entende o impacto que isso pode causar na vida das pessoas. Ela costuma promover eventos de desapego juntamente com suas amigas e acredita ser difícil encontrar instituições sérias que possam ajudá-la com doações dos itens que restam. Marta é muito engajada em suas redes sociais e as utiliza também para divulgação de eventos e para buscar informações de coleta de doações. Nessas redes, ela também recebe algumas campanhas publicitárias sobre o assunto, mas acaba ficando em dúvida sobre a seriedade das empresas, por não terem sido indicadas por uma pessoa próxima. Ela costuma receber alguns contatos via aplicativo de mensagem instantânea com pedidos de envio ou coleta de doações de amigos, familiares e pessoas que a conheceram nos eventos de desapego de que participaram juntos. Marta se sente muito feliz em poder organizar essa troca de coisas que não servem mais pra algumas pessoas, mas que serviriam para outras.

Marta



Hugo é um enfermeiro aposentado de 67 anos de idade. Ele mora sozinho desde que ficou viúvo e sua filha se casou. Ele vive com poucos recursos, os que recebe da aposentadoria, mas suficientes para seu estilo de vida. Como sempre trabalhou em hospital, não é muito familiarizado com computadores e aplicativos de celular. Sua filha adicionou alguns aplicativos que o ajudam em algumas tarefas, como troca de mensagens, pedidos de comida e transações bancárias. Depois que sua filha se mudou, alguns itens de sua casa ficaram sem utilidade, e ele gostaria de poder realizar uma troca eficiente de coisas que ele não usa mais por outras de que ele precisa. Ele separou algumas roupas de sua esposa que têm memórias e histórias envolvidas para guardar por um tempo ainda, mas há outras que ele gostaria de doar. No entanto, ele gostaria que a doação acontecesse por parte de uma instituição séria e que essas roupas pudessem realmente impactar a vida das pessoas que as receberem. O problema é que ele não conhece nenhuma instituição e teve dificuldade de procurar usando seu smartphone



Com as personas devidamente identificadas, dois cenários de problemas foram propostos baseados nos obstáculos que os atores enfrentaram para atingir seus objetivos, e a partir disso, será feito o desenvolvimento de uma solução mais adequada, buscando facilitar a interação e o cumprimento das tarefas.

Os cenários serão descritos a seguir, analisando quais problemas precisam ser resolvidos na atualização do app.

Marta acabou de realizar um evento de desapego e está com diversas peças de roupas para enviar para doação. Normalmente ela procurava alguma instituição do bairro mais próxima, mas, como recebeu a indicação de um aplicativo de trocas, resolveu testá-lo para alcançar diferentes pessoas ao mesmo tempo. Ela realiza um cadastro rápido e identifica uma opção “Faça sua doação”, logo assim que efetua o login. Rapidamente, ela clica na opção e visualiza um formulário no qual pode cadastrar um título, inserir uma foto e uma descrição para **um item de doação por vez**. Ela já havia investido um tempo para tirar fotos de cada um dos itens e imaginou que o sistema permitisse enviar todas de uma vez. Ela faz o primeiro cadastro e percebe que o processo individual **irá levar mais tempo do que imagina**, principalmente **porque todos os campos do formulário são obrigatórios**. Assim, Marta desiste de cadastrar todos os produtos neste momento, pois está em semana de provas na faculdade, e não lhe sobrou tempo extra para realizar essa atividade.

Analisando este cenário, percebemos que Marta desiste de fazer a doação pois se depara com um problema, a possibilidade de cadastrar apenas um item por vez, o que gerou uma frustração e fez com que ela desistisse da doação. Este é o problema que iremos resolver, através de um modelo de interação e prototipação das novas delas para doação do app.

Hugo recebeu apoio de sua filha para iniciar o processo de doação de alguns itens que separou. Ela o ajudou a se cadastrar no aplicativo e deu algumas instruções básicas sobre seu uso. Depois de navegar por um tempo explorando a interface, Hugo resolveu investigar algumas instituições para doar algumas peças de roupas que foram de sua esposa e que agora poderiam servir a pessoas que necessitam delas. Ele acessa uma lista de instituições, faz alguns filtros básicos de região e vê mais detalhes da primeira que apareceu. Para a sua surpresa, os detalhes fornecem informações básicas sobre a instituição, o número de doações que já recebeu pelo aplicativo e endereço. **Ele esperava ver outras informações que pudessem confirmar sua idoneidade**, como, por exemplo, comentários de outras pessoas que fizeram doações para ela ou de pessoas que receberam doações dela. Ele imagina que talvez apenas aquela instituição não tenha essa informação e analisa os detalhes de mais duas ou três. No entanto, percebe que **o aplicativo realmente não fornece essas informações** e, por isso, desiste de **continuar o processo** de doação por meio dele.

Após verificar o cenário de Hugo, percebe-se que o aplicativo não oferece um sistema de feedback sobre as instituições que recebem as doações, o que, como pode-se notar, fez com que o ator desistisse de fazer a boa ação por este aplicativo. Buscaremos resolver este problema na atualização do app.

4 FORMULAÇÃO DAS NOVAS INTERAÇÕES

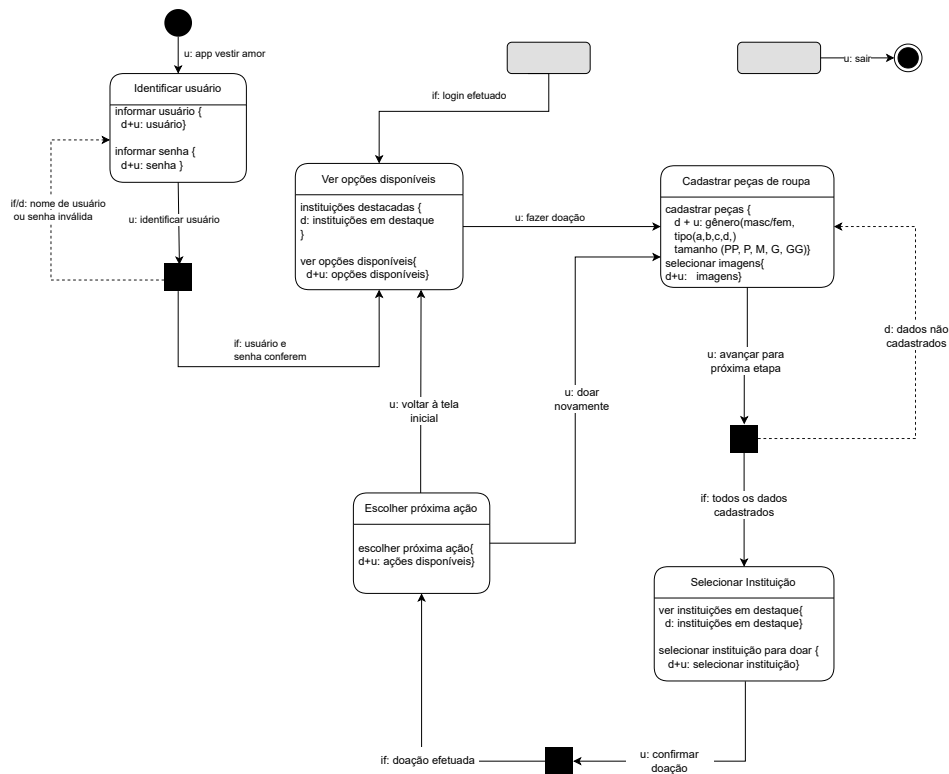
Partindo dos cenários analisados, de acordo com cada persona, foi desenvolvido um novo modelo de interação, buscando resolver os problemas identificados, também melhorando o design e o fluxo para o cumprimento dos objetivos buscados.

A linguagem **MoLic** foi utilizada para “desenhar” as interações, o que deixou mais claro os caminhos a serem seguidos. A **MoLic** (Modeling Language for Interaction as Conversation – linguagem de modelagem para interação como conversa) é uma linguagem diagramática que permite representar todas as conversas que os usuários poderão ou deverão travar com a interface (preposto do designer) para atingir seus objetivos. Para essa comunicação ser bem-sucedida, “o preposto do designer precisa comunicar adequadamente aos usuários: o que o sistema fez (ou não fez), o que está fazendo (ou não está fazendo), o que ele permite ou proíbe os usuários de fazer, como e por quê” (BARBOSA et al., 2021). Levando isso em consideração, mostrou-se a forma mais adequada de representar esses novos modelos.

Iniciaremos com o cenário proposto para Marta e seu objetivo de doar diversas peças de roupas arrecadadas.

Marta precisa destinar as doações que recebeu durante o evento que promoveu, porém ficou frustrada com a impossibilidade de cadastrar mais de uma peça por vez, o que demandaria muito tempo, do qual ela não dispõe no momento, e desiste de fazer as doações pelo app. Este problema precisa ser resolvido, desenvolvendo um meio de cadastrar múltiplas peças de roupa ao mesmo tempo.

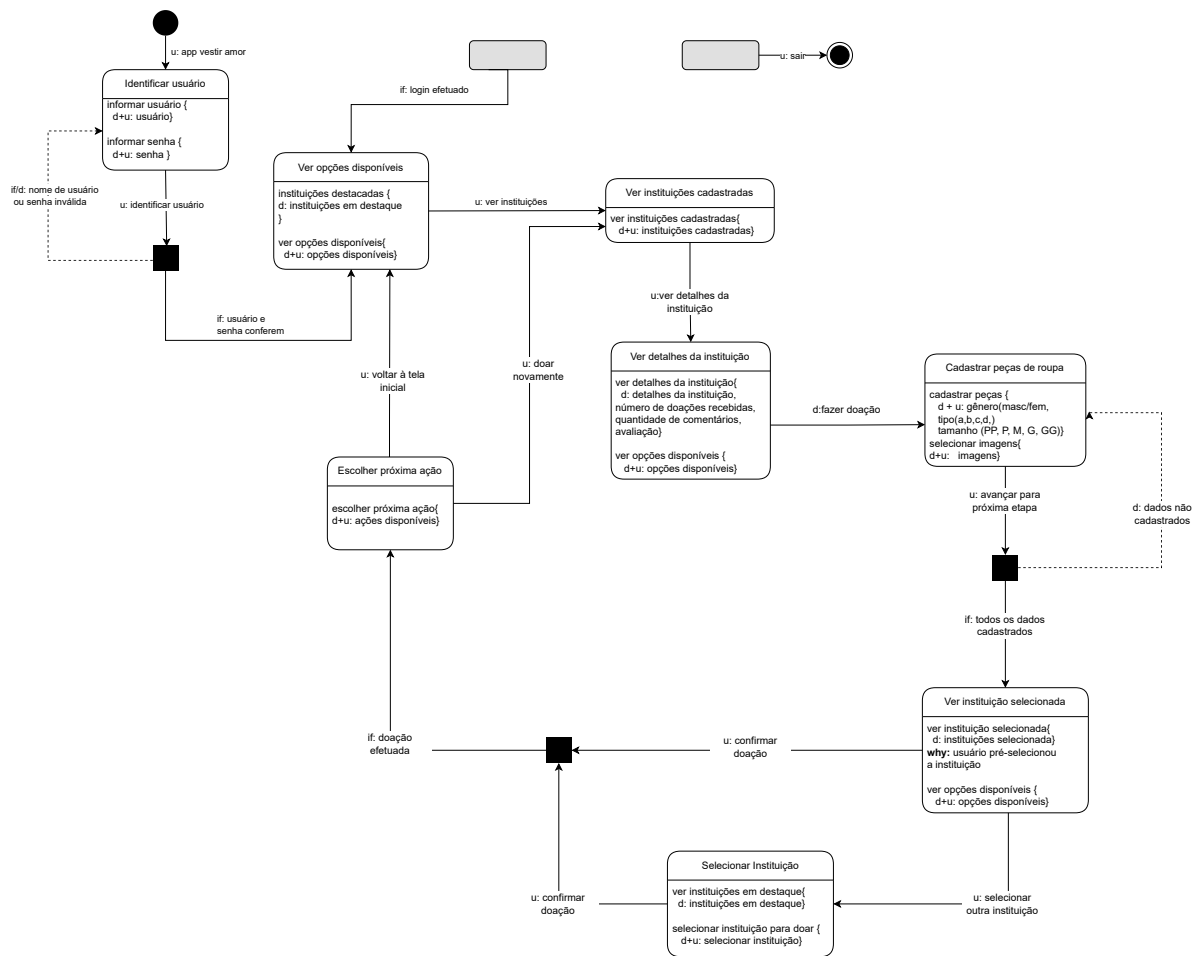
A seguir a MoLIC demonstra como o fluxo dessa interação ira ocorrer durante o uso do app.



Através do diagrama é possível perceber que o problema em cadastrar cada peça individualmente é resolvido, implementando a opção de selecionar entre diversos tipos de peça e tamanhos, bem como adicionar um monte de imagens das peças a serem doadas.

Hugo gostaria de doar algumas roupas de sua falecida esposa, após sua filha lhe ensinar a utilizar o app, ele busca por alguma instituição confiável para doar, porém, a falta de informações o faz desistir da doação. Essa situação pode ser resolvida dando destaque, por parte dos administradores do app, para algumas instituições que fazem um trabalho correto, também é interessante adicionar uma forma de avaliação e comentários de outros usuários que já doaram para esta instituição.

A seguir a MoLIC demonstra como o fluxo dessa interação ira ocorrer durante o uso do app.



A solução proposta pelo diagrama visa mostrar uma lista das instituições cadastradas com detalhes sobre elas, número de doações recebidas, comentários deixados por outros usuários e um sistema de classificação.

Tendo definidas as interações para cada cenário, foi desenvolvido um protótipo de alta fidelidade para apresentar o novo layout e o fluxo das funcionalidades implementadas.

5 PROTÓTIPO

O protótipo de alta fidelidade visa mostrar o *layout* das telas do app, seguindo a identidade visual da empresa, bem como simular as interações que os usuários realizarão durante o uso do app, levando em conta o usabilidade, experiência do usuário e a facilidade em cumprir as tarefas desejadas.

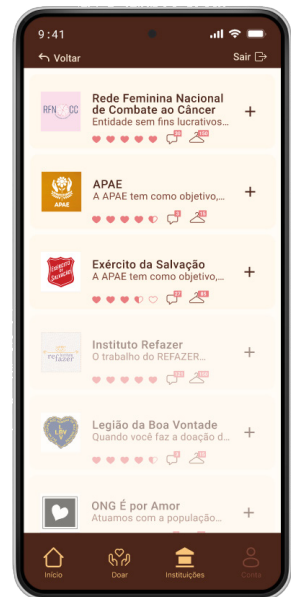
Estão presentes neste relatório alguns *prints* das telas criadas no protótipo e um descritivo de alguns componentes aplicados para cada uma.



Componentes utilizados: formulário, raised button, flat buttons.



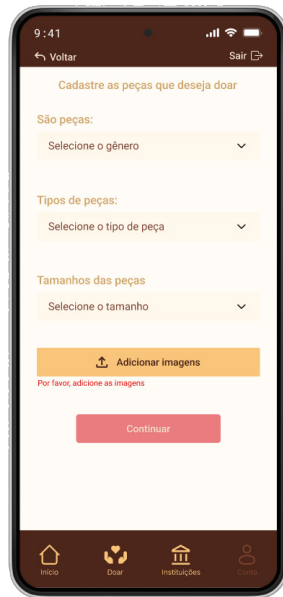
Componentes utilizados: raised buttons, flat buttons, menu.



Componentes utilizados: lista, menu, flat buttons,



Componentes utilizados: dropdown menu, button, lista de opções



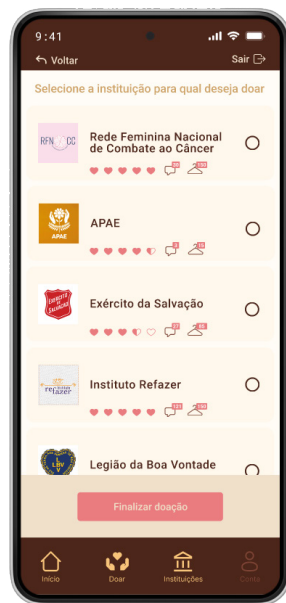
Componentes utilizados: dropdown menu, button, lista de opções, feedback de erro



Componentes utilizados: Galeria, controle de seleção, button



Componentes utilizados:
dropdown menu, button,
lista de opções, feedback
positivo de imagens
adicionadas



Componentes utilizados:
lista, controle de sele-
ção, button



Componentes utilizados:
feedback de doação
concluída, buttons.



Componentes utilizados:
button, notificações,
área de texto.

As telas projetada estão de acordo com os diagramas e as soluções proposta para os cenários definidas para cada persona. No link abaixo, há uma versão interativa do protótipo, mostrando como serão as ações que os usuários podem executar durante o uso do app.

https://www.figma.com/proto/xF4bi3aoKhjmMJ6QQruLgt/vestir_amor?page-id=0%3A1&type=design&node-id=1-2&viewport=-1573%2C-1926%2C1.06&t=FtZqcG7OZSQDVoQi-1&scaling=scale-down&starting-point-node-id=1%3A2&mode=design

5 CONCLUSÃO

Após feitas as análises das personas e dos cenários que foram apresentados, foram definidas as soluções para cada uma das situações.

A linguagem MoLIC mostrou-se bastante eficaz para tornar visual o fluxo das interações necessárias para o cumprimento das tarefas, bem como ajudou a expor possíveis falhas que pudessem ser corrigidas previamente. Também ajudou a prever pontos onde pode haver rupturas no fluxo da navegação, e como informar isso aos usuários.

Com a montagem de um protótipo em alta fidelidade, foi possível mostrar o layout do app (com base na identidade visual) definir com exatidão e clareza os componentes necessários para indicar ao usuário as ações que podem ser executadas, efeitos e microinterações que podem ocorrer durante o uso do app.

Podemos então concluir que, com esses processos, os problemas apontados puderam ser resolvidos, suas interações devidamente representadas, pela MoLIC, e a apresentação do protótipo ajuda a entender a versão final do app e como deverá ser feita a programação do

**Projeto do app Vestir Amor,
para doações de roupas**

Huérinton Flávio Comper
Abril, 2024