



PUC Minas

TRABALHO INTERDISCIPLINAR 1 - WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

O problema de falta de informação sobre produtos de cuidado pessoal ocorre principalmente no contexto de consumo. Muitas vezes, os consumidores enfrentam dificuldades para encontrar informações claras, precisas e acessíveis sobre os ingredientes, efeitos, formas de uso e impactos ambientais desses produtos. Os consumidores, muitas vezes influenciados por técnicas de marketing e divulgação que ganham sua confiança, (principalmente por meio de redes sociais) deparam-se com desafios para encontrar produtos eficazes, de boa qualidade, com preços justos e com transparência sobre sua produção. É fácil cair nas falácias de grandes marcas que induzem o consumidor a crer em qualidades falsas descritas em seus rótulos, principalmente com embalagens em tendência que tiram sua atenção dos preços e perigos do uso, além de influenciadores conhecidos fazendo publicidades disfarçadas de experiência própria e veracidade.

Membros da Equipe

- Antônio Loureiro Leandro Neto
- Ayla Assunção
- Carlos Eduardo Pamponet Porto Lima
- Giuliano Libânio Beghini Percope
- Maria Carolina Heeren Marques Oliveira

Use todos os integrantes da equipe.

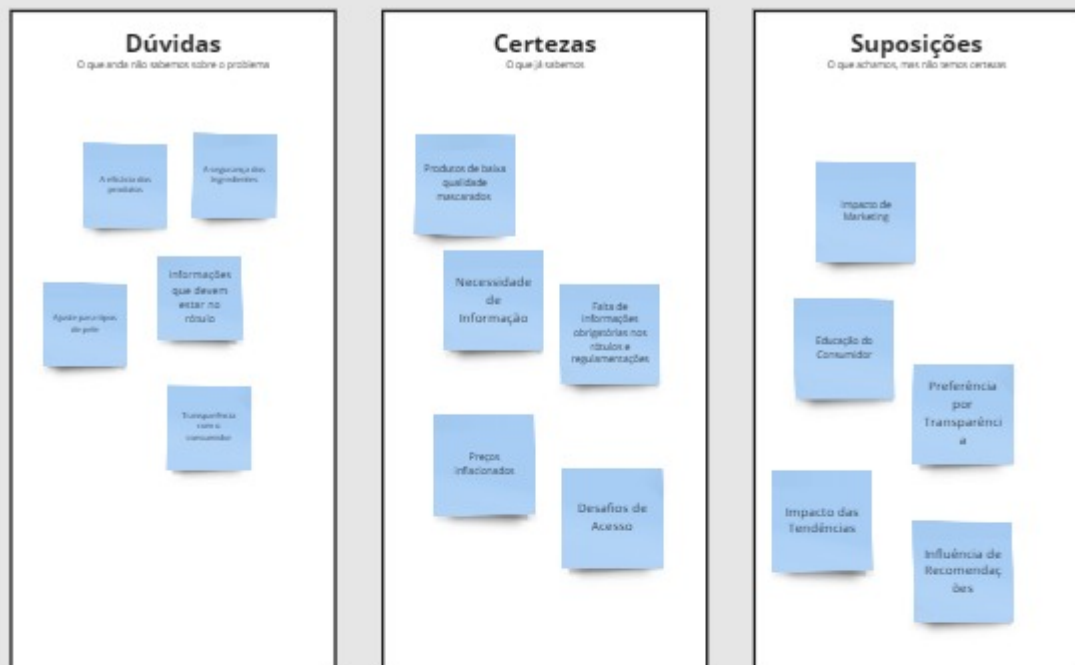
Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar 1 - Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos 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



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

Você tem dificuldade para entender como produtos de cuidado com a pele funcionam e para que eles servem?

Pergunta

Resposta

DIOGO D:

"Tenho sim, principalmente com produtos que nunca vi antes. Fico meio perdido em entender pra que servem e como usar."

GABRIEL K.:

"Sim. Você vê muita gente que não é qualificada falando sobre o assunto. Comecei a pesquisar por blogueiras, mas percebi que existia muita divergência de informação, então precisei pesquisar conteúdos de dermatologistas que trabalham na área. Não encontrei muita coisa em português, já que sou fluente em inglês não foi um problema, mas imagino que pra uma pessoa que não sabe inglês seria um pouco mais complicado."

ANA C.:

"No início, sim. Era difícil entender para que cada produto servia e como combiná-los corretamente. Mas, com o tempo, lendo bastante e consultando dermatologistas, fui aprendendo a escolher os produtos certos para minha pele."

Para você, produtos de cuidado são financeiramente acessíveis ou não?

Pergunta

Resposta

DIOGO D:

"Acho que sim, tem produtos pra todos os bolsos. Alguns são mais caros, mas dá pra encontrar opções acessíveis que também funcionam bem."

GABRIEL K.:

"Sim, mas foi com um trabalho árduo que consegui chegar em produtos acessíveis. A maioria das grandes marcas vendem produtos de (por exemplo) 30ml que custam 150 reais. Tive que trocar de produtos várias vezes porque quando ia comprar novamente o produto já estava 30 reais mais caro, assim já não entrava mais no meu orçamento [...]"

ANA C.:

"Depende do produto. Alguns são um pouco mais caros, mas eu vejo como um investimento na saúde da minha pele. Às vezes, vale a pena gastar um pouco mais em algo que sei que vai dar resultados."

Já usou algum produto que não atendeu às suas expectativas? Qual foi?

Pergunta

Resposta

DIOGO D:

"Já sim, o ácido glicólico e o retinol não foram tudo isso que eu esperava. Não vi os resultados que prometem."

GABRIEL K.:

"Com certeza o sabonete de alta tolerância da La Roche Posay. Usei as duas versões, ambas ressecaram muito minha pele, justamente por ser indicado para peles sensíveis e acneicas mas ter deixado minha pele tão seca e pior em dois usos."

ANA C.:

"Já usei um gel de limpeza da Neutrogena que promete controlar a oleosidade, mas achei que ele não fez muita diferença e até deixou minha pele um pouco irritada."

Já usou algum produto que realmente atendeu às suas expectativas?

Pergunta

Resposta

DIOGO D:

"Sim, alguns produtos realmente funcionaram e fizeram diferença na minha pele."

GABRIEL K.:

"Um hidratante coreano da Farmstay. Ele diz acalmar a pele ao mesmo tempo que dá uma iluminada na aspecto , deixa a pele mais radiante; sinto que sempre que uso ele realmente tem esse efeito."

ANA C.:

"Sim, o sérum de vitamina C da La Roche-Posay foi ótimo para clarear as manchas do meu rosto e uniformizar o tom da minha pele."

Já foi influenciado a comprar algum produto?
Se sim, isso influenciou sua escolha por certos produtos específicos?
Se sim, por quais meios você foi influenciado?

Pergunta

Resposta

DIOGO D:

"Fui influenciado por indicações de amigos e também por vídeos que vi nas redes sociais, com pessoas recomendando certos produtos."

"Com certeza. Depois de ter uma boa experiência, passei a procurar produtos da mesma marca, já que confiei nos resultados."

GABRIEL K.:

"Sim, mas não de uma maneira cega, já que foi fruto de muito tempo de pesquisa. Porém, se você é uma pessoa que não tem tempo, interesse e dedicação pra fazer esse tipo de pesquisa, você vai ser influenciado pelo que as marcas, pessoas famosas e pessoas em redes sociais com a pele bonita dizem para te convencer de comprar. Tenho usado esse hidratante (Farmstay) há uns 2 meses e ele deu tão certo que acabei me apegando a ele."

ANA C.:

"Sim, várias vezes, fui influenciada por vídeos nas redes sociais, indicações de amigos e dermatologistas. Agora, eu procuro produtos de marcas específicas que eu já uso a muito tempo e confio."

Highlights de Pesquisa

Nome	Diogo Duarte	Data	29/08	Local	
Nome	Gabriel Klappoth	Data	01/09	Local	
Nome	Ana Coutinho	Data	03/09	Local	

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

Tratamentos simples, como aumentar a ingestão de água e usar sabonetes específicos, podem ser bastante eficazes. A resposta da pele a produtos pode variar amplamente, o que enfatiza a necessidade de personalização. Diferenças culturais podem afetar a complexidade de certos produtos. O participante Gabriel diz que apesar da dificuldade, foi por meio de produtos asiáticos que conseguiu encontrar algo eficaz e de bom custo benefício, por países asiáticos possuírem uma cultura muito forte no meio de cosméticos e que valoriza muito a estética.

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Para entender melhor os problemas de pele e os tratamentos, é importante ver como a percepção da causa afeta a escolha dos tratamentos, as diferenças na eficácia dos produtos, e as dificuldades na compreensão dos cuidados com a pele. Também é útil explorar como recomendações e publicidade influenciam as compras, como o custo afeta o uso contínuo, e como a experiência com os produtos muda com o tempo.

Você tem algum problema de pele?
Se sim, quando esse problema começou?

Pergunta

Resposta

DIOGO D:

"Sim, tenho sim. Minha pele tem algumas irregularidades e também lido com acne, o que acaba me incomodando bastante. " Isso começou lá pelos 16 anos. Desde então, sempre tive que lidar com essas questões de pele."

GABRIEL K.:

"Sim. Tenho espinhas, muitos cravos, aparecem alguns cistos no meu lóbulos da orelha e de vez em quando, quando não cuido da minha pele, algumas espinhas íntimas. Começou quando eu tinha 12/13 anos, quando entrei na puberdade [...]"

ANA C.:

"Sim, eu tinha problemas com acne e manchas no rosto. Começou na adolescência e com o tempo foi se intensificando."

Como você descreveria sua experiência com esses produtos: de forma positiva ou negativa?

Pergunta

Resposta

DIOGO D:

"No geral, foi uma experiência positiva. Apesar de alguns desafios no começo, acabei encontrando produtos que funcionam bem pra mim."

GABRIEL K.:

"Eu diria que num geral passei por uma experiência mais negativa. Eu precisava desviar de muita desinformação e gastar 60, 70 reais em um produto que muitas vezes acabava sendo pesado demais e agindo de forma diferente do que era dito na embalagem, ficava com espinhas e acne e acabava jogando aquele dinheiro fora, sem resolver o problema."

ANA C.:

"De forma positiva. Sempre amei aprender sobre skincare e é sempre muito bom ver os resultados na minha pele, é claro que nem todos os produtos me agradaram, mas de forma geral a minha experiência é positiva."

Você já tentou alguma solução? Qual foi?
Qual solução funcionou melhor para você?
Qual solução não funcionou para você?

Pergunta

Resposta

GABRIEL K.:

"Fui ao dermatologista, ele me passou uma rotina que envolvia um medicamento para pele que só se conseguia com prescrição médica. Usei por uns 4 ou 5 anos durante a noite, além disso só um sabonete que ele receitou. O medicamento tinha um processo de adaptação que deixava minha pele muito seca, fui descobrir posteriormente, após pesquisar muito, que essa pele muito seca e descascando estava continuando após esse processo pela junção daquele sabonete com o medicamento. Gostei muito dos sabonetes da Vichy, deram muito certo com a minha pele. Os sabonetes de alta tolerância da La Roche Posay ressecaram muito minha pele."

DIOGO D:

"Usei ácido glicólico, vitamina C e sabonete de enxofre. O que realmente funcionou foi beber mais água e lavar o rosto com sabonete de enxofre. Isso ajudou bastante a controlar a oleosidade e as espinhas. Já ácido glicólico não deu muito certo pra mim. Não vi grandes resultados e minha pele não reagiu bem."

ANA C.:

"Já tentei várias. Comecei com produtos mais simples, como o sabonete de enxofre, depois que comecei o tratamento com o dermatologista passei a usar produtos como ácidos e retinol. O que melhor funcionou foi uma combinação de ácido salicílico à noite, com o sérum de vitamina C pela manhã e também o uso diário de protetor solar para evitar as manchas. O que eu menos gostei foi o sabonete de enxofre, ele é até bom para tirar a oleosidade da pele, mas deixou o meu rosto muito ressecado."

Por que você acha que o problema começou?
Você ainda está em busca de uma solução?

Pergunta

Resposta

DIOGO D:

"Acho que foi por causa dos hormônios e também porque eu comia muita coisa que não ajuda, tipo alimentos gordurosos e com muito açúcar."

GABRIEL K.:

"A acne começou por causa da puberdade e estresse, em uma época específica eu também não tinha uma alimentação muito boa, o que piorou a minha pele. Precisei pesquisar muito e desviar de desinformações, além de testar diversos produtos até realmente encontrar o que funcionava para mim. Atualmente consegui chegar em uma rotina que me agrada, mas foi bem difícil."

ANA C.:

"Eu acredito que foi por causa da puberdade, além do estresse e da falta de cuidados com a pele na adolescência. Felizmente, encontrei uma rotina que funciona para mim, então eu já tenho soluções que se adequam a minha pele, mas sempre estou aberta a experimentar novos produtos que possam melhorar ainda mais a minha rotina de skincare."

Aspectos que importaram mais para os participantes

Para os participantes, o mais importante foi encontrar produtos eficazes, entender como eles funcionam juntos e se podem causar efeitos colaterais. Também valorizaram a necessidade de ajustar a rotina de cuidados e também a importância de pesquisar sobre os produtos para evitar informações erradas.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Os principais temas incluem como a percepção da causa dos problemas de pele afeta a escolha de tratamentos, a eficácia de diferentes tipos de produtos, e a compreensão sobre seu uso. Além disso, a influência de recomendações e publicidade, o impacto do custo, a evolução da experiência com os produtos e o efeito na autoestima são aspectos cruciais a serem considerados.



PERSONA

NOME *Juan Pedro*

IDADE *18*

HOBBY *Atividades relacionadas a natureza*

TRABALHO *Estudante*

PERSONALIDADE

Introverso e um pouco tímido, especialmente em ambientes sociais por conta de suas preocupações com a aparência. No entanto, é determinado a melhorar sua autoestima e saúde da pele.

SONHOS

Sonhos e metas: Encontrar o melhor produto que possua qualidade e que seja acessível.

Frustrações: Autoestima - Problemas de pele complexos desde a puberdade que requeriam medicamentos, deixaram cicatrizes ou efeitos colaterais que afetam sua estética.

OBJETOS E LUGARES

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

Smartphone: Para seguir influenciadores e buscar dicas de skincare no YouTube, Instagram e TikTok.

Redes sociais: Instagram, TikTok e YouTube, onde ele segue especialistas em dermatologia.

App de compras: Adquirir produtos online.



OBJETIVOS CHAVE

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

Objetivo chave: Encontrar informações e produtos eficazes para tratar acne e as manchas na pele.

Aprender a montar uma rotina de skincare adequada para a pele dele. Descobrir novos produtos.

Aumentar a autoestima ao melhorar a aparência da pele e, assim, sentir-se mais confiante socialmente.

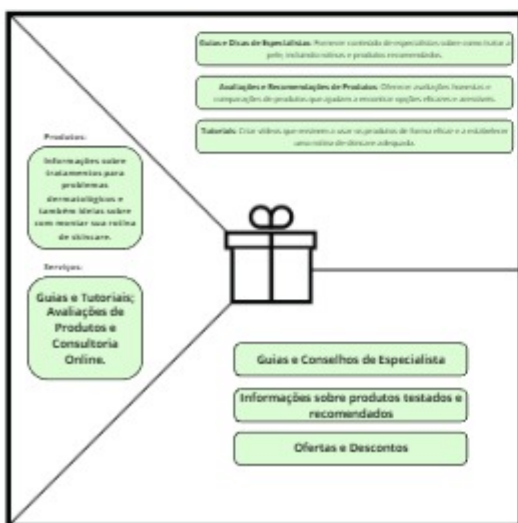
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Precisaria de uma abordagem motivadora, mostrando que é possível melhorar sua pele com paciência e os produtos certos. Dessa forma, valorizando conselhos práticos e empatia para lidar com sua autoestima.

PROPOSTA DE VALOR





PERSONA

NOME **Lara Angeli**

IDADE **21**

HOBBY **Ler e desenhar**

TRABALHO **Estagiária**

PERSONALIDADE

Está sempre buscando soluções rápidas e práticas para seus problemas. Gosta de estar atualizada com tendências e, mesmo sem muito tempo, valoriza a autocuidado e busca formas de melhorar sua rotina. Ela é criativa e procura sempre adaptar as coisas de acordo com sua realidade.

SONHOS

Sonhos e metas: Não teve tempo ou interesse para se cuidar antes e agora está em busca de informações para se cuidar melhor.

Frustrações: Tem dificuldade em comprar produtos por causa dos altos preços e também tem dificuldade em achar opções mais baratas e de qualidade.

OBJETOS E LUGARES

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

Smartphone: Usados para fazer pesquisas sobre produtos acessíveis, cupons e dicas de skincare em blogs e redes sociais.

Redes sociais: YouTube, Instagram e TikTok para tutoriais e recomendações de influenciadores de skincare.



OBJETIVOS CHAVE

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

Objetivo chave: Obter dicas de skincare que sejam acessíveis financeiramente, mas que ofereçam qualidade e eficácia.

Aprender a começar e manter uma rotina básica de cuidados com a pele, mesmo com tempo e orçamento limitados.

Encontrar cupons, promoções e dicas de como economizar em produtos de skincare.

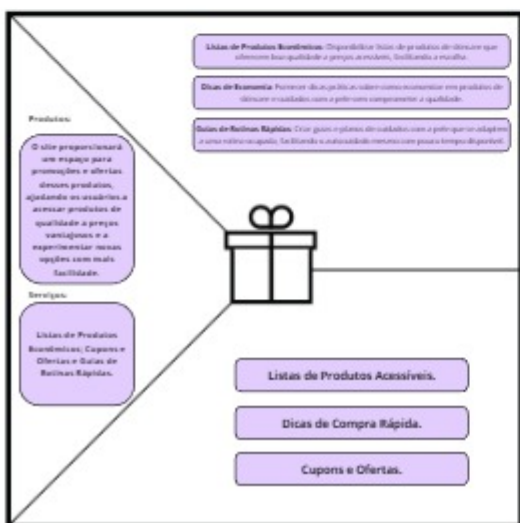
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Com soluções práticas e econômicas, sendo assim, precisa de orientações diretas que ajudem a otimizar seu tempo e dinheiro. Importante mostrar opções de skincare acessíveis sem comprometer a qualidade.

PROPOSTA DE VALOR





PERSONA

NOME *Dona Teresa*

IDADE *57*

HOBBY *Tricotar, caminhar na praia e assistir tv.*

TRABALHO *Aposentada*

PERSONALIDADE

Calma, paciente, cuidadosa e também muito preocupada com sua saúde. Valoriza a confiança em profissionais de saúde e é muito atenta ao que lê e escuta sobre tratamentos médicos.

SONHOS

Sonhos e metas: Recuperar sua saúde e continuar envelhecendo de forma saudável. Deseja controlar o câncer de pele e aprender a cuidar de sua pele sensível para que possa passar mais tempo ao ar livre.

Frustrações: Se sente ansiosa com a progressão da doença e sente não conseguir controlá-la adequadamente. Embora tenha muitos recursos sobre cuidados com a pele, ela encontra dificuldades para achar informações seguras para sua condição.

OBJETOS E LUGARES

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

Propagandas de televisão: Essas propagandas influenciam suas escolhas e preferências.

Medicamentos recomendados pelo dermatologista.

Chapéu ou roupas com proteção UV, que ela usa para se proteger ao sair de casa.



OBJETIVOS CHAVE

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

Objetivo chave: Acessar informações confiáveis sobre cuidados para pele sensível e prevenção de câncer de pele.

Obter orientações médicas e seguras sobre como tratar e proteger sua pele sensível após o diagnóstico de câncer de pele.

Identificar produtos recomendados por dermatologistas que ajudem na proteção solar e no cuidado com uma pele já mais envelhecida.

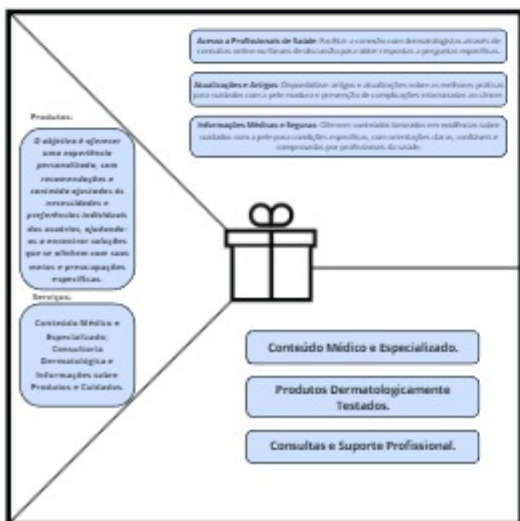
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Com respeito e confiança, focando em informações confiáveis e soluções médicas seguras. As recomendações devem ser baseadas em evidências, com uma abordagem calma e cuidadosa para tratar sua condição com segurança.

PROPOSTA DE VALOR



Histórias de Usuários

Eu como ...

Juan

Preciso de ...

Um sistema de avaliação

Para ...

Para saber as qualidades dos produtos

Eu como ...

Lara

Preciso de ...

Um Sistema de filtragem de preços

Para ...

Para saber qual é o produto mais barato

Eu como ...

Tatiana

Preciso de ...

Um Sistema de informações

Para ...

Cuidar melhor da minha pele

Eu como ...

Comprador de produtos de skincare.

Preciso de ...

Avaliações e opiniões de outros usuários.

Para ...

Garantir que o produto que estou adquirindo é eficaz e confiável.

Eu como ...

Comprador de produtos especializados para pele com condições médicas.

Preciso de ...

Informações seguras e aprovadas por dermatologistas.

Para ...

Garantir que estou adquirindo produtos adequados para minha condição.

Eu como ...

Dermatologista.

Preciso de ...

Uma plataforma onde possa compartilhar insights e responder perguntas sobre cuidados com a pele.

Para ...

Ajudar as pessoas a ter mais informações sobre os produtos.

Eu como ...

Anunciante de produtos de beleza.

Preciso de ...

Uma plataforma segmentada para meu público-alvo.

Para ...

Alcançar consumidores que estão realmente interessados em cuidados com a pele.

Eu como ...

Dermatologista em busca de novas tecnologias.

Preciso de ...

Informações detalhadas sobre novos lançamentos no mercado de skincare.

Para ...

Me manter atualizado e oferecer as melhores opções aos meus pacientes.

Eu como ...

Um representante de uma marca de beleza.

Preciso de ...

Espaços visuais destacados para exibir meus produtos.

Para ...

Aumentar a visibilidade e atrair mais clientes.

Carlos
Eduardo

Maria
Carolina

Ayla

Antonio

Giuliano

Sistema de
filtragem de
preços

Sistema de
consultas online
para pacientes e
dermatologistas.

Sistema de
avaliação
dos
produtos

*Este sistema permitiria aos
pacientes agendar e realizar
consultas de forma remota,
sem precisar se deslocar.
Enquanto os dermatologistas
podiriam atender um
número maior de pacientes,
com mais eficiência.*

Área de
dúvidas/infor-
mações dos
produtos

Espaço dedicado
para a publicações
e dicas de
dermatologistas.


Área de
comentários
sobre os
produtos

*Especialistas
poderiam publicar
artigos, vídeos e dicas
práticas sobre uma
variedade de temas.*

Espaço dedicado
a promoções de
produtos de
cuidados com a
pele.

*Este espaço permitiria
que marcas e empresas
divulgassem ofertas
especiais, descontos e
promoções exclusivas
diretamente para os
usuários.*

MURAL DE POSSIBILIDADES



IDEIA 1

IDEIA 1

IDEIA 2

IDEIA 2

IDEIA 3

IDEIA 3

IDEIA 4

IDEIA 4

IDEIA 5

IDEIA 5

1. The first line of the document is a header line containing the title "The Role of the Teacher in the Classroom" and the author's name "John Doe".
 2. The second line is a sub-header line containing the subtitle "A Study on the Impact of Teacher-Student Relationships on Learning Outcomes".
 3. The third line is a section header line containing the main heading "Introduction".
 4. The fourth line is a paragraph of text starting with "The purpose of this study is to explore the relationship between teacher-student interactions and student achievement."

IDEIA 6

IDEIA 6

.....

Priorização de Ideias

MAPA DE PRIORIZAÇÃO

