

Entendimento do Problema de Design

Luis Gabriel Milani e Carlos Eduardo Ruzene

1. Análise da Situação

A assistência técnica “TechFix”, especializada em conserto de celulares e computadores, realiza orçamentos manuais e informais para seus clientes. Os atendentes geralmente usam papel, mensagens no WhatsApp ou planilhas para registrar valores, prazos e serviços. Esse processo é demorado, sujeito a erros, e não permite o acompanhamento histórico de forma organizada.

Tarefas principais dos usuários:

- Preencher dados do cliente e equipamento
- Calcular e registrar o valor total
- Enviar orçamento ao cliente por WhatsApp
- Gerenciar histórico de orçamentos e seu status (pendente/aprovado/recusado)

Objetivos dos usuários:

- Criar orçamentos de forma rápida e organizada
- Reduzir erros de digitação ou cálculo
- Rastrear orçamentos enviados e seus status
- Acompanhar o lucro obtido

Persona 1

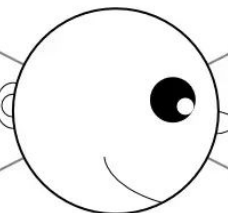
Nome, perfil João Lima, Técnico Multitarefa “Tudo o que me faz economizar tempo é bem-vindo.”	Informações demográficas e comportamento 27 anos, solteiro, técnico em eletrônica. Trabalha em uma assistência de bairro. Tem pouca familiaridade com software complexo. Prático, trabalha com muitos atendimentos por dia.
Pontos de conflitos e necessidades Agilidade no atendimento, evitar digitação repetitiva. Desafios: Perde orçamentos enviados por WhatsApp.	Possíveis funcionalidades e funções João usaria o sistema para agilizar o envio de orçamentos com cálculo automático.

- “Não posso perder tempo com orçamentos.”
- Preocupação com agilidade e volume de atendimento.

o que
PENSA E SENTE?

- Clientes sempre perguntando o valor e a previsão do conserto.
- Colegas falando sobre atrasos na resposta.

o que
OUVE?



o que
VÊ?

- Muitos orçamentos sendo feitos manualmente.
- Bagunça de anotações e mensagens salvas no WhatsApp.

o que
FALA E FAZ?

- Atende clientes pessoalmente e pelo celular.
- Tenta responder rápido, mas se atrapalha com contas e prazos.

quais são as **DORES?**

- Precisa repetir os mesmos dados.
- Erros ao calcular total ou esquecer de anotar o orçamento.
- Não consegue controlar quais clientes aceitaram ou recusaram.

quais são as **NECESSIDADES?**

- Sistema rápido para gerar e enviar orçamento.
- Cálculo automático.
- Histórico para saber quem aceitou e quando.

Cenário de uso - Persona: João Lima

João está atendendo um cliente que trouxe um celular com a tela quebrada. Ele abre o sistema FORC no navegador e digita o nome do cliente, o tipo de equipamento e o defeito. Ele insere o custo da peça e da mão de obra, e o sistema calcula automaticamente o total e o lucro. Com apenas um clique, ele envia a mensagem no WhatsApp do cliente com o orçamento formatado. Em seguida, ele salva o orçamento no histórico com o status “pendente”. Caso o cliente aprove, João apenas atualiza o status para “aprovado” no sistema.

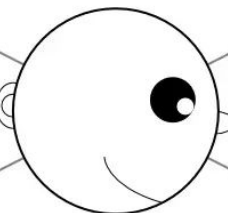
Persona 2

Nome, perfil Larissa Nunes, gestora da assistência “Preciso saber se estamos ganhando ou perdendo dinheiro.”	Informações demográficas e comportamento 36 anos, casada, formada em administração. É responsável por organizar o fluxo de caixa e controlar as finanças.
Pontos de conflitos e necessidades Visualizar lucro e histórico de orçamentos. Desafios: Falta de controle sobre os orçamentos enviados e aprovados.	Possíveis funcionalidades e funções Larissa usaria o sistema para gerar relatórios simples e acompanhar os lucros por atendimento.

- “Estamos lucrando com esses consertos?”
- Preocupação com o financeiro e a sustentabilidade do negócio.

o que
PENSA E SENTE?

o que
OUVE?



o que
VÊ?

o que
FALA E FAZ?

- Técnicos dizendo que não sabem o custo exato das peças.
- Clientes perguntando sobre formas de pagamento.

- Caixas e planilhas bagunçadas.
- Dificuldade em controlar a entrada e saída de peças e serviços.

- Controla os pagamentos e compras.
- Cobra organização dos técnicos.

quais são as **DORES?**

- Não tem controle sobre orçamentos enviados ou aprovados.
- Não sabe o lucro real por atendimento.

quais são as **NECESSIDADES?**

- Relatório de lucros por atendimento.
- Histórico de orçamentos com status.
- Organização de dados em um único lugar.

Cenário de uso - Persona: Larissa Nunes

Larissa precisa verificar se os atendimentos recentes da assistência técnica estão gerando lucro. Ela acessa o sistema FORC diretamente do computador da recepção. Ao entrar no histórico, visualiza uma lista clara e organizada de orçamentos realizados, com valores e status. Ela filtra pelo status “aprovado” e vê rapidamente quais serviços foram realizados e seus respectivos lucros. Ao clicar em “ver”, ela consegue visualizar os detalhes do orçamento, incluindo custo da peça e valor final. Com isso, consegue tomar decisões estratégicas sobre preços e identificar atendimentos com baixa margem de lucro. Larissa imprime o PDF de um orçamento para incluir no controle financeiro da empresa.

Persona 3

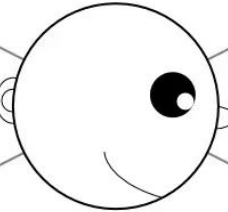
Nome, perfil Paulo Menezes, atendente com baixa visão “Preciso de uma interface simples, com contraste e fonte grande.”	Informações demográficas e comportamento 42 anos, casado, funcionário novo na assistência. Tem baixa visão e dificuldades com letras pequenas.
Pontos de conflitos e necessidades Interface limpa, fonte grande, contraste. Desafios: Dificuldade para usar sistemas com muitos cliques e texto pequeno.	Possíveis funcionalidades e funções Paulo usaria o sistema com configurações de acessibilidade para preencher orçamentos.

- “Tenho dificuldade para ler essas telas.”
- Ansiedade ao usar sistemas com letras pequenas ou muita informação.

o que
PENSA E SENTE?

- Pessoas dizendo “é só clicar ali”, mas ele não enxerga bem.
- Cobrança por agilidade no atendimento.

o que
OUBE?



o que
VÊ?

- Interface poluída ou com pouco contraste.
- Dificuldade em encontrar o botão certo.

o que
FALA E FAZ?

- Tenta se adaptar, usa zoom no navegador.
- Pede ajuda quando não consegue ler a tela.

quais são as **DORES?**

- Interface com textos pequenos.
- Muitos campos em uma única tela.

quais são as **NECESSIDADES?**

- Interface acessível com letras grandes e contraste.
- Layout simplificado.
- Foco em usabilidade e acessibilidade.

Cenário de uso - Persona: Paulo Menezes

Paulo começa o expediente e precisa montar um orçamento para um cliente que trouxe um notebook para troca de HD. Ele abre o sistema FORC no navegador com zoom ativado. A interface é limpa, com texto grande e botões visíveis. Ele insere os dados do cliente e do serviço, e o sistema automaticamente calcula o valor total e o lucro com base nos dados digitados. A tela exibe os valores com boa visibilidade e contraste, o que permite que Paulo use o sistema de forma independente. Ao finalizar, ele envia o orçamento via WhatsApp usando o botão direto da tela e recebe o retorno do cliente em minutos. Ele então altera o status do orçamento para “aprovado” com apenas um clique.