



Figura 1: Brasão UFC

Universidade Federal do Ceará – UFC
Campus Quixadá

Esta pesquisa foi desenvolvida para a disciplina de Interação Humano-Computador (IHC), como parte da proposta de criação de uma plataforma de cadastro de doadores de roupas e de alimentos não perecíveis.

Trabalho elaborado pelos alunos do curso de Ciência da Computação:
Lafuente Paulino da Silva, Patrick de Farias Ramos e Nicolas Ferreira Leite.

Perfis, Personas e Cenários

Plataforma de Doação de Roupas e Alimentos

1 Perfil de Usuário - Público Doador

- **Percentual:** 55% dos usuários analisados
- **Faixa etária:** 18 a 24 anos
- **Gênero predominante:** Masculino (60%), mas presença relevante feminina
- **Ocupação:** Estudantes universitários
- **Tempo de experiência com tecnologia:** Alta: utiliza internet e aplicativos diariamente
- **Atitude perante tecnologia:** Aprecia tecnologia, considera-se adaptado
- **Estilo de aprendizado:** Aprende explorando aplicativos e tutoriais online
- **Frequência de doação:** Esporádica: quando lembra ou tem excesso
- **Conhecimento sobre plataformas de doação:** Baixo: maioria nunca utilizou apps ou sites de doação
- **Principais dificuldades:** Falta de informação sobre onde doar e desconfiança em instituições
- **Preferência:** Doação anônima, com praticidade e agilidade

2 Persona - João Pedro

- **Identidade:** João Pedro, 21 anos
- **Status:** Persona primária (usuário típico)
- **Ocupação:** Estudante de Engenharia de Software
- **Localização:** Quixadá, Ceará
- **Objetivos:** Ajudar pessoas de forma prática e anônima; liberar espaço em casa sem desperdiçar itens
- **Habilidades:** Uso fluente de smartphones, redes sociais, apps de transporte e compras online

- **Tarefas básicas:** Localizar instituições confiáveis; agendar ou encontrar pontos de coleta; doar rapidamente
- **Tarefas críticas:** Garantir que sua doação chegue a quem precisa com segurança
- **Relacionamentos:** Colegas de república, amigos e influências de redes sociais
- **Requisitos:** Plataforma intuitiva, com informações claras sobre instituições; opção de anonimato; lembretes automáticos
- **Expectativas:** Processo rápido, seguro, transparente e que não exija muito tempo ou deslocamento

3 Cenário - João Pedro utilizando a Plataforma de Doações

- **Ambiente ou contexto:** João organiza seu guarda-roupa, separa roupas e alimentos, e busca uma maneira de doá-los.
- **Atores:** João Pedro (doador); Plataforma de Doações; Instituições de caridade
- **Objetivos:** Encontrar instituição confiável e próxima; doar de forma rápida e anônima
- **Planejamento:** Busca na internet por opções, encontra a plataforma de doação
- **Ações:**
 1. Acessa a plataforma pelo celular
 2. Realiza cadastro com opção de anonimato
 3. Consulta mapa de pontos de coleta
 4. Agenda entrega
 5. Recebe lembrete e faz a doação
- **Eventos:** Recebe feedback e comprovante digital da doação
- **Avaliação:** Sente-se satisfeito e motivado a continuar utilizando a plataforma

4 Perfil de Usuário - Público Beneficiário (em situação de vulnerabilidade)

- **Percentual:** 100% dos entrevistados
- **Faixa etária:** De 30 a 50 anos
- **Gênero predominante:** Indefinido (anônimo)
- **Ocupação:** Desempregados ou trabalhadores informais
- **Tempo de experiência com tecnologia:** Baixa: ausência de telefone celular ou acesso restrito à internet
- **Atitude perante tecnologia:** Neutra: não por resistência, mas por falta de recursos
- **Estilo de aprendizado:** Prático, aprendem na interação direta com pessoas e serviços comunitários
- **Acesso a alimentos e roupas:** Por meio de doações ocasionais, ajuda comunitária, programas sociais
- **Conhecimento sobre plataformas de doação:** Nulo: não conhecem ou não acessam
- **Principais dificuldades:** Falta de acesso regular a alimentos e vestuário; ausência de renda fixa
- **Preferência:** Locais físicos acessíveis, como pontos de coleta e organizações comunitárias

5 Persona - Pessoa Anônima em Situação de Vulnerabilidade

- **Identidade:** Anônimo, 40 anos
- **Status:** Persona primária (usuário beneficiado)
- **Ocupação:** Desempregado, realizando pequenos serviços informais
- **Localização:** Quixadá, Ceará
- **Objetivos:** Garantir acesso regular a alimentos e roupas; melhorar condição de vida; restabelecer vínculos familiares
- **Habilidades:** Baixa escolaridade; não possui familiaridade com tecnologia por falta de acesso
- **Tarefas básicas:** Buscar refeições em espaços comunitários; solicitar doações pessoais; realizar pequenos serviços
- **Tarefas críticas:** Garantir segurança alimentar e vestuário adequados

- **Relacionamentos:** Comunidade local, voluntários, instituições beneficentes
- **Requisitos:** Facilidade de acesso a pontos físicos de coleta; campanhas de sensibilização
- **Expectativas:** Existência de locais públicos organizados e permanentes para doações

6 Cenário - Pessoa Anônima utilizando a ajuda promovida pela plataforma

- **Ambiente ou contexto:** A pessoa circula pelo centro de Quixadá buscando comida e roupas; ouve sobre um novo ponto de coleta promovido pela plataforma
- **Atores:** Pessoa em vulnerabilidade; Comunidade local; Plataforma de Doações; Instituições locais
- **Objetivos:** Conseguir roupas limpas e alimentação
- **Planejamento:** Dirige-se a um centro comunitário onde costuma receber refeições
- **Ações:**
 1. Vai até o centro comunitário
 2. Recebe uma refeição
 3. Descobre novo ponto de distribuição de roupas
 4. Recebe roupas adequadas
- **Eventos:** A comunidade começa a doar mais regularmente; os pontos de coleta são mantidos
- **Avaliação:** Sente alívio e gratidão; percebe a importância da rede de solidariedade

7 Cenário de Falha - Dificuldade no acesso às doações

- **Ambiente ou contexto:** A pessoa em situação de vulnerabilidade busca ajuda, mas os pontos de coleta estão desatualizados ou desabastecidos.
- **Atores:** Pessoa beneficiada; Plataforma de Doações; Instituições locais
- **Objetivos:** Encontrar alimento e vestuário
- **Planejamento:** Vai ao centro comunitário baseado em informações antigas
- **Ações:**
 1. Dirige-se ao local
 2. Descobre que o ponto está desativado ou vazio
 3. Sente frustração e insegurança

- **Eventos:** Falta de atualização no sistema; falha de comunicação entre plataforma e instituições
- **Avaliação:** Percepção negativa; necessidade urgente de melhoria na gestão de pontos físicos de doação