

PROTOCOLO DE ENTREVISTA

Projeto: Sistema de Reclamações – SOS Bairro

Equipe:

Natanael dos Santos Lucio

João Pedro Martins Pernambuco

Cícero Geoclecio da Silva

Luciéllo do Nascimento Santos

Sebastião José Everton Oliveira Cartaxo

PROTOCOLO DE ENTREVISTA

O que busco com as perguntas da pesquisa?

As perguntas da pesquisa foram planejadas para compreender quem são os usuários reais do sistema SOS Bairro, seus hábitos, dores, expectativas e limitações. Com isso, você busca:

1. Validar o perfil sociodemográfico

> Bloco Q1 – Quem?

Saber com quem você está falando: idade, escolaridade, situação familiar, transporte, identidade cultural

Comprovar que os proto-personas refletem grupos reais da comunidade

Exemplo:

Se muitos entrevistados disseram que moram com a família, usam Wi-Fi e têm filhos adultos, isso valida as personas Carlos e Maria.

2. Entender objetivos, desejos e necessidades

> Bloco Q2 – O que?

Saber o que o usuário quer resolver no bairro e como ele gostaria que isso acontecesse

Validar se os problemas apontados nas personas (buracos, segurança, barulho, falta de calçamento) realmente são prioridades da população

Exemplo:

Se vários entrevistados citaram falta de retorno das reclamações ou desistiram de denunciar, isso sustenta a criação de Juliana (autônoma e cética).

3. Captar comportamentos digitais e rotina de uso

> Bloco Q3 – Como?

Entender como o usuário se conecta com a tecnologia, com que frequência, e se se sente confortável

Validar as preferências de uso, como:

→ resolver tudo de manhã

→ evitar grupos sociais

→ usar apps simples

Exemplo:

Usuários que acessam Wi-Fi todo dia, mas não participam de grupos e preferem notificações validam Maria e Juliana.

4. Identificar barreiras, frustrações e inseguranças

> Bloco Q4 – O que não gosta?

Descobrir o que impede os usuários de participarem ou confiarem no sistema
Validar os medos e frustrações descritos nas personas:

- Falta de resposta
- Linguagem técnica
- Medo de exposição ou vazamento de dados

Exemplo:

Se todos demonstram desconfiança com sistemas públicos, isso valida a necessidade de simplicidade e segurança digital nas soluções.

Método de Aplicação:

- As entrevistas serão realizadas por meio da utilização da plataforma google forms, de forma totalmente online.
 - Os formulários serão disponibilizados através de comunicação direta com o entrevistado por whatsapp ou gmail.
 - A análise das entrevistas será realizada a partir dos dados coletados nos gráficos e estatísticas gerados pelo próprio google forms.
-

1. ABERTURA (sempre iniciar)

Apresentação rápida e explicação do propósito.

Exemplo:

> “Olá! Estamos desenvolvendo um sistema para facilitar denúncias de problemas nos bairros, como iluminação, lixo e buracos. Sua opinião é muito importante para entender como essa ferramenta pode ajudar de verdade. Posso fazer algumas perguntas?”

Se **SIM** → seguir para PERGUNTAS OBRIGATÓRIAS.

Se **NÃO** → Agradecer e encerrar.

2. BLOCO 1 – Quem? (Perfil pessoal e vínculo com o bairro)

1. Você mora sozinho(a), com família ou com outras pessoas?
2. Tem filhos? Se tiver Qual a idade deles? Se não, segue para 3
3. Qual o meio de transporte que você mais utiliza no dia a dia?
4. Você se considera uma pessoa:
 - Muito engajada com o bairro
 - Moderadamente envolvida
 - Pouco envolvida

Se responder “pouco envolvida” → **PULAR** a pergunta 5.

5. Já participou de algo em conjunto com a comunidade? Como foi?
 6. Qual o principal motivo de você morar nesse bairro? (tradição, custo, trabalho...)
 7. Como você se identifica cultural ou socialmente? (religioso, indígena, LGBTQIA+ etc.)
-

3. BLOCO 2 – O que? (Necessidades e expectativas)

8. Que tipo de problema mais te incomoda no bairro atualmente?

Se mencionar problemas estruturais (ex: calçamento, transporte) → **MARCAR** como prioridade para análise posterior.

9. Já fez alguma reclamação para algum órgão público?

Se **NÃO** → PULAR para pergunta **11**.

Se **SIM** → seguir.

10. Essa reclamação gerou alguma mudança? O que aconteceu?

11. O que você considera um bom atendimento público ao fazer uma denúncia?

12. O que seria uma solução justa para esses problemas?

13. Como você gostaria de ver o bairro daqui a um ano?

4. BLOCO 3 – Como? (Hábitos digitais e acesso à informação)

14. Com que frequência você acessa a internet?

15. Usa mais Wi-Fi ou dados móveis?

Se responder “**não acesso**” ou “**muito pouco**” → **PULAR** para o **Bloco 5** (Frustrações).

16. Já usou algum aplicativo de serviço público? Qual?

Se **SIM** → perguntar:

17. Como foi sua experiência? Fácil? Difícil?

18. Você se sente confortável preenchendo formulários digitais?

19. Qual horário do dia costuma resolver questões práticas? (manhã, tarde, noite)

20. Participa de grupos de WhatsApp ou Facebook do bairro?

Se **NÃO** → **PULAR** para pergunta **22**

Se **SIM** → perguntar:

21. Como é sua interação nesses grupos?

22. Qual seria o jeito mais fácil de acompanhar o status da sua denúncia?

5. BLOCO 4 – O que não gosta? (Frustrações, barreiras, confiança)

23. Já sentiu que foi ignorado(a) após fazer uma reclamação? Como foi?

24. Já desistiu de reclamar por achar que não daria em nada?

25. Sente medo ou desconfiança ao fornecer dados em sites/aplicativos?

26. O que te deixa inseguro ao usar tecnologia para assuntos sérios?

27. Que tipo de linguagem (formal, técnica, informal) te confunde em atendimentos?

28. Já teve uma reclamação mal interpretada ou mal registrada? Como foi?

✓ 6. ENCERRAMENTO

Agradeça pela participação:

> “Muito obrigado(a) por compartilhar sua visão. Com essas informações, podemos desenvolver algo realmente útil para sua comunidade. Se desejar, podemos te manter informado(a) sobre o andamento do projeto.”