

Interação Humano-Computador

“Cenário das personas”

1º Adoção de cachorro por adotante com deficiência visual

Atores: Fernanda (adotante)

Fernanda tem 23 anos, é formada em Marketing e trabalha com marketing digital. Mora sozinha em um novo apartamento e sente falta de companhia no dia a dia. Com deficiência visual no olho direito, ela busca adotar um cachorro que se adapte à sua rotina tranquila e ao espaço limitado do apartamento.

Ao iniciar o processo de adoção, Fernanda pesquisa perfis de cães e entra em contato com algumas ONGs. No entanto, encontra dificuldade em obter informações claras sobre os animais, como temperamento, histórico e necessidade de cuidados. Muitas organizações demoram para responder, e os formulários não são acessíveis.

Fernanda sente insegurança por não saber se conseguirá lidar com as demandas do animal escolhido. Mesmo assim, está motivada a encontrar um cão calmo, que possa fazer parte do seu dia a dia sem comprometer sua rotina de trabalho e autocuidado. Ela deseja um processo de adoção mais empático, rápido e com comunicação clara, para se sentir segura em sua decisão.

2º Acompanhamento de lares temporários para cães em ONG parceira

Atores: André Costa (voluntário e cuidador temporário), ONG responsável

André, professor universitário e voluntário, oferece lar temporário a cães resgatados por uma ONG. Ele registra manualmente os dados dos animais e compartilha informações por e-mail.

Enfrenta dificuldades na comunicação com a ONG, que envia informações dispersas e imprecisas sobre histórico, prazos e compromissos. A plataforma usada para atualizações é inconsistente, dificultando o acompanhamento.

André dedica tempo extra para organizar manualmente os dados e sugeriu melhorias no sistema, mas não recebeu resposta formal. Mesmo assim, continua atuando por acreditar na causa.

No fim de cada acolhimento, André prepara um relatório com fotos e observações, enviado por e-mail, mas que muitas vezes não é incorporado ao sistema da ONG.

3º Organização de atividades voluntárias na ONG de proteção animal

Atores: Juliana Mendes (voluntária), Coordenador da ONG

Na rotina semanal, Juliana Mendes, voluntária ativa na ONG de proteção animal, divide seu tempo entre estágio, estudos e atividades voluntárias, como feiras de adoção, cuidados com animais e transporte de cães. Como há muitos voluntários e diversas atividades acontecendo simultaneamente, a ONG deveria fornecer um cronograma claro e organizado para facilitar o engajamento de todos.

Porém, ao tentar se programar para participar das atividades, Juliana percebe que não há um sistema formal ou um canal estruturado que apresente de forma clara quais são as tarefas disponíveis, os horários e as responsabilidades de cada voluntário. As informações costumam ser passadas de forma informal, geralmente por meio de grupos de WhatsApp, mensagens isoladas ou conversas presenciais.

Certa manhã, Juliana se oferece para participar de uma feira de adoção e ajudar no transporte de cães, mas não encontra informações precisas sobre os horários, local exato ou a quantidade de animais envolvidos. Ao procurar ajuda, percebe que outros voluntários também estão confusos e reclamam da mesma falta de organização.

Ela então entra em contato com o coordenador da ONG, que informa que o cronograma da feira ainda não foi fechado, e que os detalhes serão passados “ao longo do dia”. Isso gera insegurança e dificuldade para Juliana se organizar, já que ela precisa conciliar sua disponibilidade com estágio e estudos.

Além disso, após participar da feira, Juliana percebe que não recebe nenhum tipo de retorno ou feedback sobre o impacto do seu trabalho, como quantos animais foram adotados ou ajudados. Isso gera frustração e desmotivação, pois ela sente que seu esforço não está sendo reconhecido ou mensurado.

Na tentativa de resolver a situação, Juliana sugere que a ONG implemente uma ferramenta ou sistema para gestão das atividades voluntárias, onde seja possível visualizar cronogramas, tarefas, responsáveis e também registrar os resultados alcançados.