



PUC Minas

TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

Quando as pessoas ligam para cancelar serviços as empresas abaixam os preços para não perder o cliente. Quer dizer que a pessoa perdeu o dinheiro que poderia ter sido descontado se soubesse que isso ia acontecer e tivesse ligado antes.

Fale da dor que o grupo busca resolver, as pessoas que sofrem dessa dor e um pouco do contexto em que o problema acontece.

Membros da Equipe

Eric Vitor Davi
Lucas
Letícia

Liste todos os integrantes da equipe.

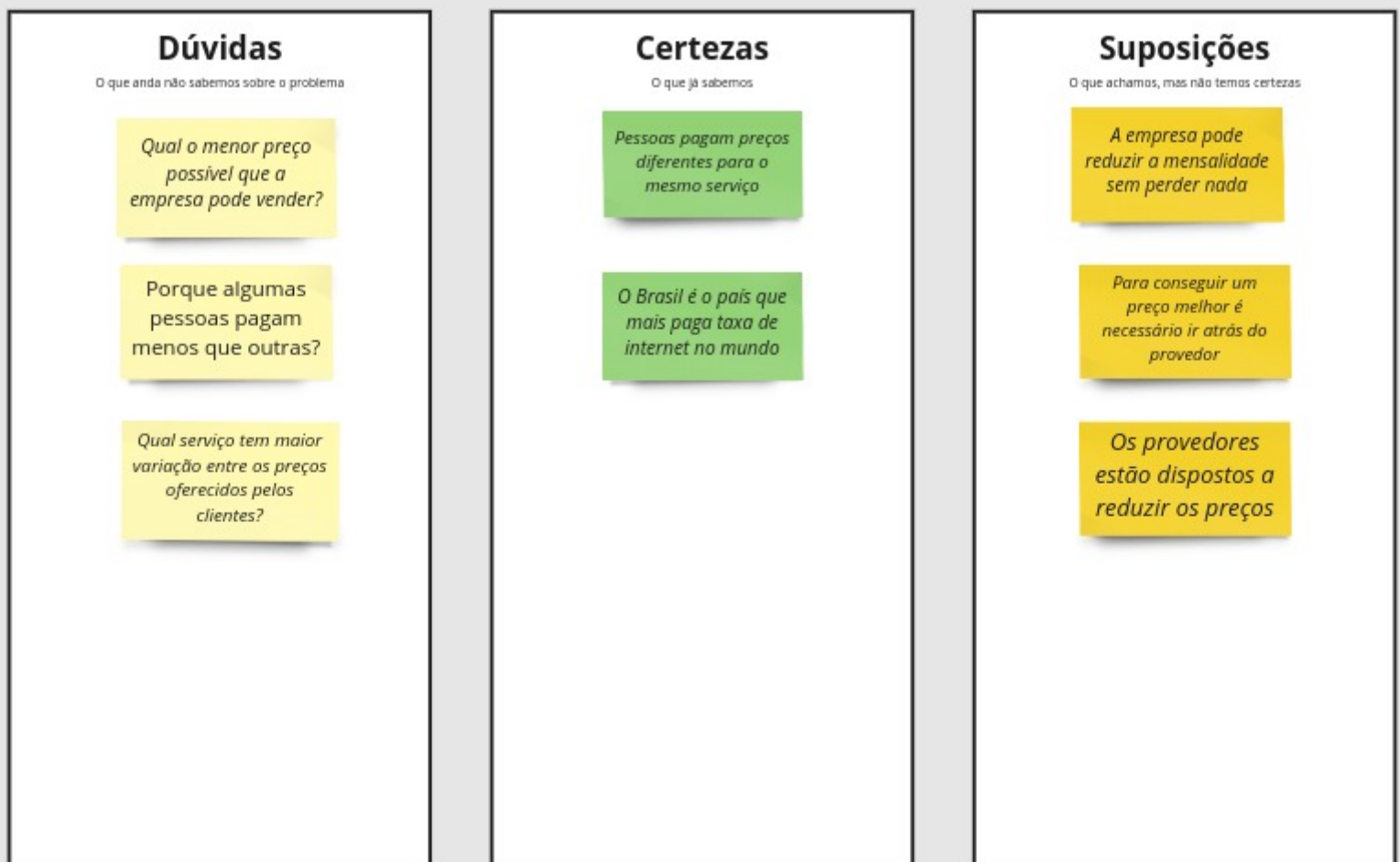
Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção 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](https://www.designthinkersgroup.com/).

Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em

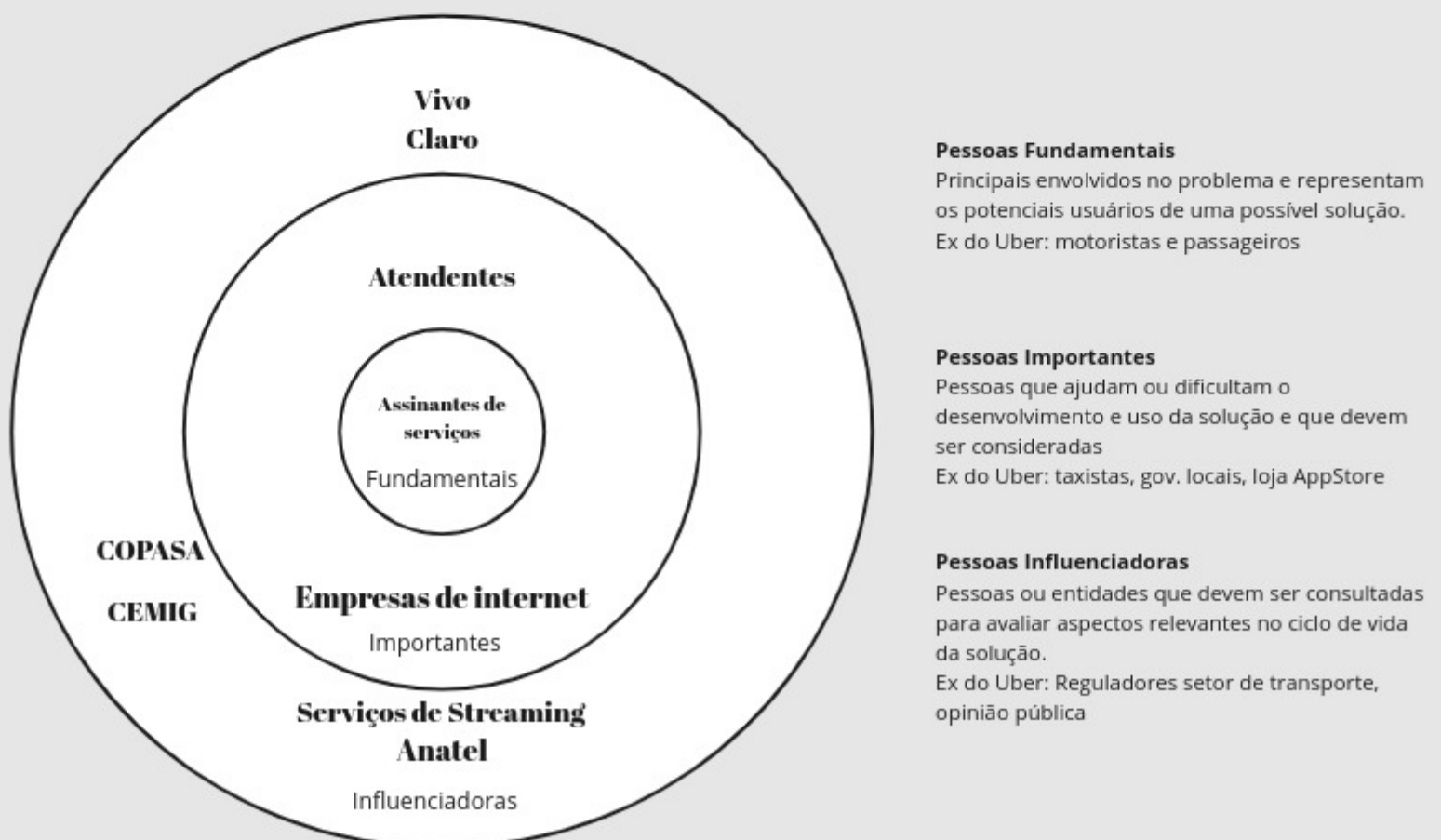
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Entrevista Qualitativa

Pergunta	Você conhece alguém que paga menos por um mesmo serviço que você usa?	Pergunta	Voce sabe quanto voce paga em seus serviços? Sabia que eles aumentam?
Resposta	1 a cada 3 pessoas conhecem alguém que paga menos pelos mesmos serviços	Resposta	Aproximadamente 1 a cada 3 pessoas não sabem quanto pagam ou que o custo dos serviços aumentaram
Pergunta	Já lhe foi oferecido alguma oferta para reduzir o preço de seu serviço o preço do seu serviço sem perder nada?	Pergunta	Você já tentou pedir para reduzir o preço do seu serviço?
Resposta	Aproximadamente metade das pessoas entrevistadas já receberam ofertas de desconto	Resposta	Uma parte dos entrevistados tentou conseguir descontos de seus serviços
Pergunta	Você atende e escuta ligações de telemarketing?	Pergunta	Quais serviços de pagamento recorrente você utiliza?
Resposta	Quase todos os entrevistados ignoram ligações de telemarketing, com apenas 15% estando dispostos a atender	Resposta	Serviços de streaming de filmes e de musica, além de planos de internet são os mais usados

Highlights de Pesquisa

Nome	miguel	Data	31/02/1999	Local	praça Raul Soares
O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.	As pessoas estão mais dispostas a ir atrás dos descontos do que receber ligações com ofertas	Aspectos que importaram mais para os participantes			
Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista	Os clientes não tem paciência com os atendentes, principalmente os de telemarketing	Novos tópicos ou questões para explorar no futuro	Preços mais acessíveis para estudantes e/ou idosos.		



PERSONA

NOME Ana Maria Braga

IDADE 34 anos

HOBBY Sair com as amigas e jogar buraco

TRABALHO Dona de casa

PERSONALIDADE

- Fofocqueira
- Pão-duro
- Impaciente
- Orgulhosa
- Teimosa

SONHOS

Ganhar na mega sena para não se preocupar com as despesas

OBJETOS E LUGARES

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

Celular - Passa a maior parte do tempo mandando mensagens para suas amigas e famílias.

TV - Adora assistir filmes e series no Netflix com seus gatos em sua poltrona

OBJETIVOS CHAVE

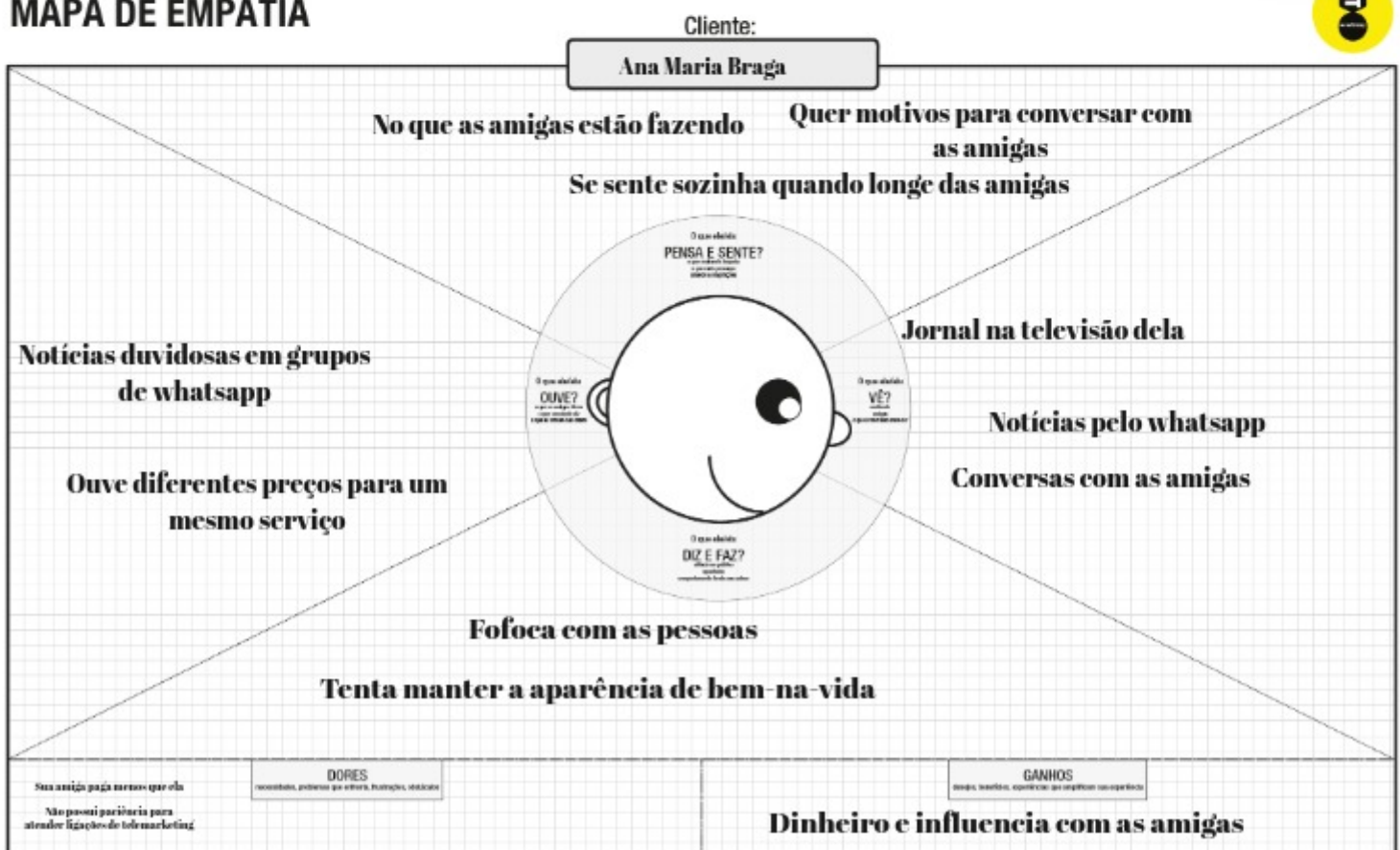
Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Ana descobriu que sua amiga paga menos em seu plano de internet com a mesma operadora

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Com muita paciência
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz? Não discutir com ela

MAPA DE EMPATIA



Persona / Mapa de Empatia



PERSONA

NOME Marllon Caxias

IDADE 38

HOBBY Beach tênis
Academia

TRABALHO Empresário de uma
empresa de
computação

PERSONALIDADE

Amigável
Orgulhoso
Determinado

SONHOS

Que sua empresa de muito
certo

OBJETOS E LUGARES

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

Computador - usa quando está na empresa junto de seus
funcionários trabalhando
Celular - No seu tempo livre

OBJETIVOS CHAVE

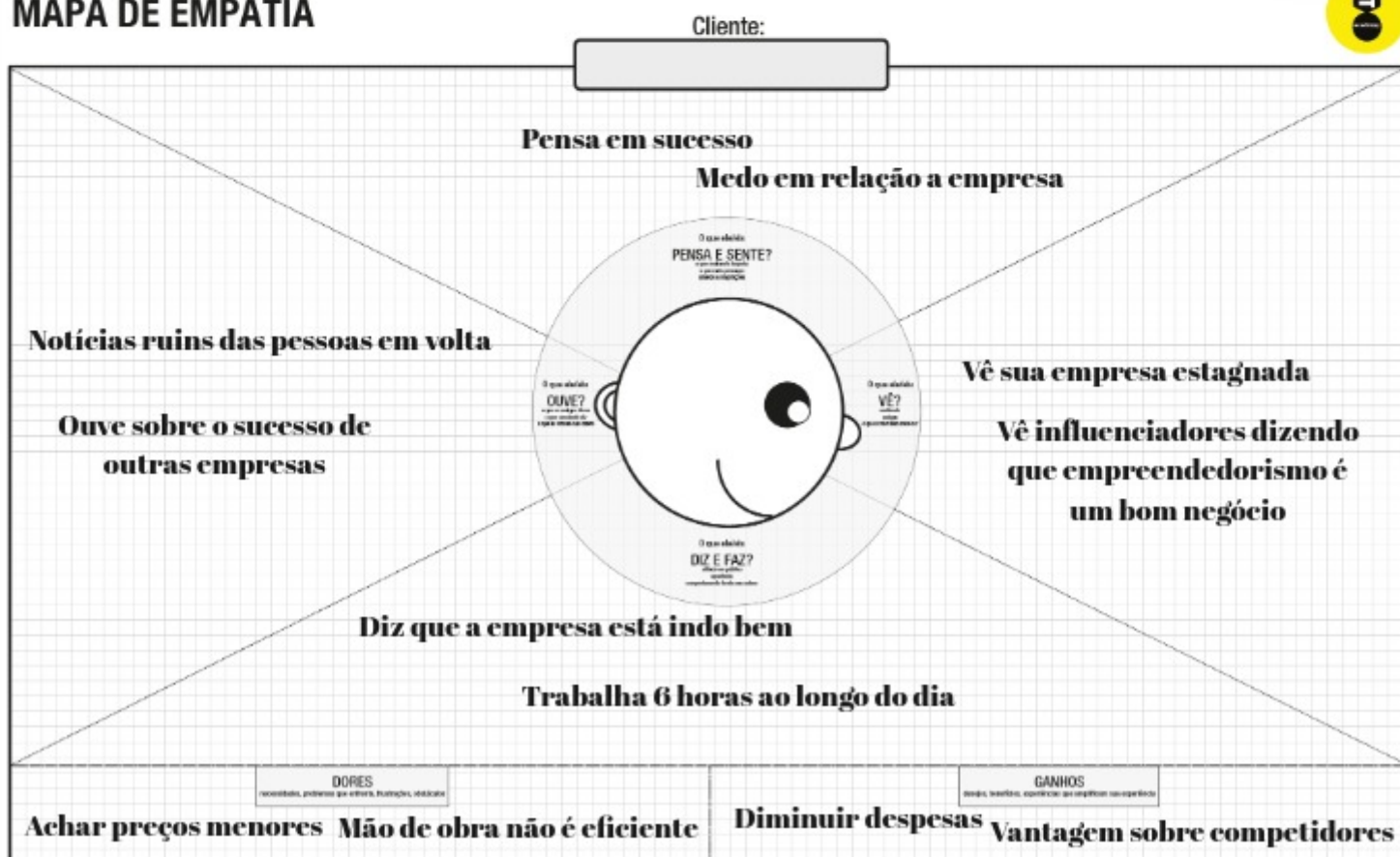
Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço?
Por que eles precisam deste serviço?

Deixar mais barato os serviços usados pela empresa

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

MAPA DE EMPATIA



Persona / Mapa de Empatia



PERSONA

NOME Murillo Santiago

IDADE 21

HOBBY Jogar videogame

TRABALHO Estudante

PERSONALIDADE

Tímido

Preguiçoso

Se importa bastante com dinheiro

SONHOS

Arranjar um emprego durante a faculdade

OBJETOS E LUGARES

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

Computador, celular e smart tv.

Usa o Computador para jogar em casa o celular pra ver memes no twitter e a smart tv pra ver netflix

OBJETIVOS CHAVE

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

Pagar menos porque ele é pobre e precisa de dinheiro pra gastar no McDonalds

Tratá-lo com atenção e carinho

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

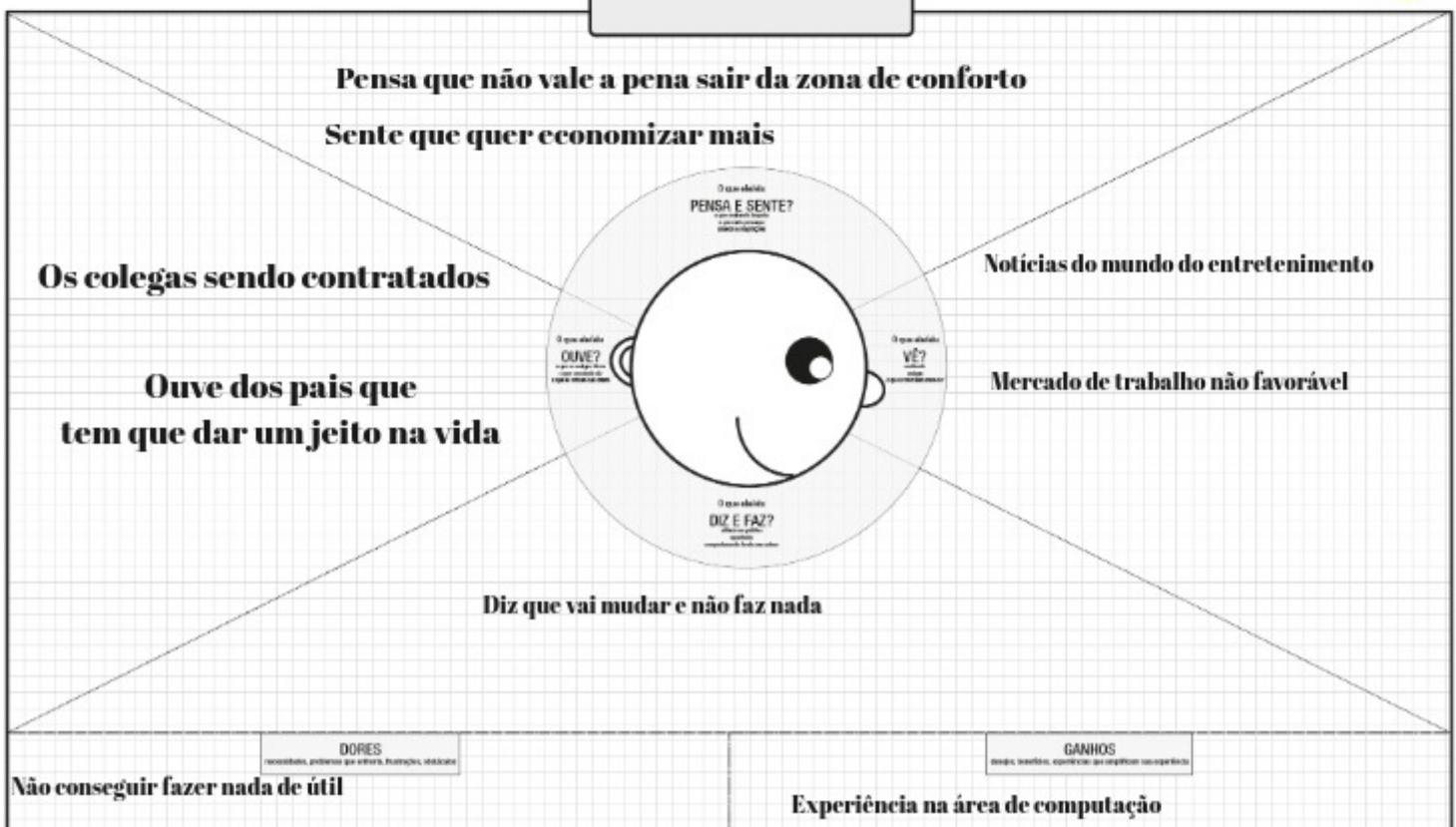
Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

MAPA DE EMPATIA



Cliente:



Brainstorming / Brainwriting

Davi	Vitor	Eric	Letícia	Lucas Lopes	Participant 6
Formulário com a media de preços dos diferentes serviços	Juntar as ofertas e mostrar as opções	Um site com lista de serviços e preços	Comparar o preço que cada usuario paga por um serviço	Comparar o preço de streamings parecidos e ver seus preços	
Aproveitar das informações passadas pelos clientes para atualizar um banco de dados com os diferentes preços	fazer uma "balança" com beneficios e malefícios de diversos serviços	Receber a conta da pessoa e nós mesmo ligarmos para o serviço para reduzir o preço dele	Ter uma tabela comparando os valores pagos em cada plataforma	Um aplicativo que estreita o relacionamento entre cliente e serviço	
Calculadora de preço pago por media real de cada serviço, onde o site avisa se o cliente esta pagando a mais e qual serviço é mais barato	um ambiente que consiga reunir todas as ofertas, tirando propaganda de fundo de ônibus, banca, telemarketing, entre outros lugares.	Pagar 10 reais para o cara uploadar a conta de luz/água/quaiquer coisa dele. Depois vendemos informação em coisas mais baratas	Informar quais serviços não são possíveis conseguir desconto	Otimizar o contato de forma a ser agradável ao cliente	
Descobrir qual o valor real dos serviços (netflix, telefone, e tais) e falar qual tem o preço por qualidade mais barato	feedback entre cliente e empresa	Consultoria para diminuir preços para empresas	Ter uma área onde as empresas podem "justificar" a diferença nos preços de um mesmo serviço	Transmitir informações mais eficientes sobre o preço dos serviços	
Site especializado em fazer vaquinha, onde todo mundo paga a mesma conta do serviço de streaming e divide os beneficios deste	um menu com todos os tipos de cobranças pelo cliente, mostrando o que ele gasta com o que e porque.	Pagar vendedores de telemarketing para nos dizer o quanto eles podem abaixar o serviço	Ter um forum onde as pessoas podem explicar como conseguiram reduzir um preço de um serviço e dar dicas	Alcançar os clientes através de mensagens	
Fórum de reclamar do preço onde os próprios usuários podem sugerir e avisar sobre as cobranças desnecessárias		Um serviço que o cara faz upload das contas deles mensalmente e falamos se dá pra diminuir ligando pra empresa			
Local de voto para as empresas com serviços mais baratos por qualidade, onde os próprios usuários votam		Serviço para ajudar a processar empresas que estão cobrando menos de outra pessoa			

Mural de Possibilidades



MURAL DE POSSIBILIDADES

Um site com lista de serviços e preços

juntar as ofertas e mostrar as opções

Formulário com a média de preços dos diferentes serviços

Ter um fórum onde as pessoas podem explicar como conseguir reduzir um preço de um serviço e dar dicas

Fórum de reclamar do preço onde os próprios usuários podem sugerir e avisar sobre as cobranças desnecessárias

Ter uma área onde as empresas podem "justificar" a diferença nos preços de um mesmo serviço

feedback entre cliente e empresa

Um aplicativo que estreita o relacionamento entre cliente e serviço

Local de voto para as empresas com serviços mais baratos por qualidade, onde os próprios usuários votam

Otimizar o contato de forma a ser agradável ao cliente

Calculadora de preço pago por média real de cada serviço, onde o site avisa se o cliente está pagando a mais e qual serviço é mais barato

Um serviço que o cara faz upload das contas dele mensalmente e falamos se dá pra diminuir ligando pra empresa

Consultoria para diminuir preços para empresas

Serviço para ajudar a processar empresas que estão cobrando menos de outra pessoa

IDEIA 1

Fórum onde usuários e possivelmente empresas discutem sobre o preço do serviço

IDEIA 2

Consultoria para empresas diminuírem o preço de suas contas

IDEIA 3

Site onde há uma lista e formulário com o preço mais baixo de um serviço

IDEIA 4

Site que fala se você está pagando mais do que podia ao você colocar sua conta

IDEIA 5

Site em que você coloca suas contas e procura alguém disposto a negociá-las

IDEIA 6

Priorização de Ideias

MAPA DE PRIORIZAÇÃO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

-Economizar dinheiro

Custo

Impacto

Consultoria para empresas diminuïrem o preço de suas contas

Site em que você coloca suas contas e procura alguém disposto a negocia-las

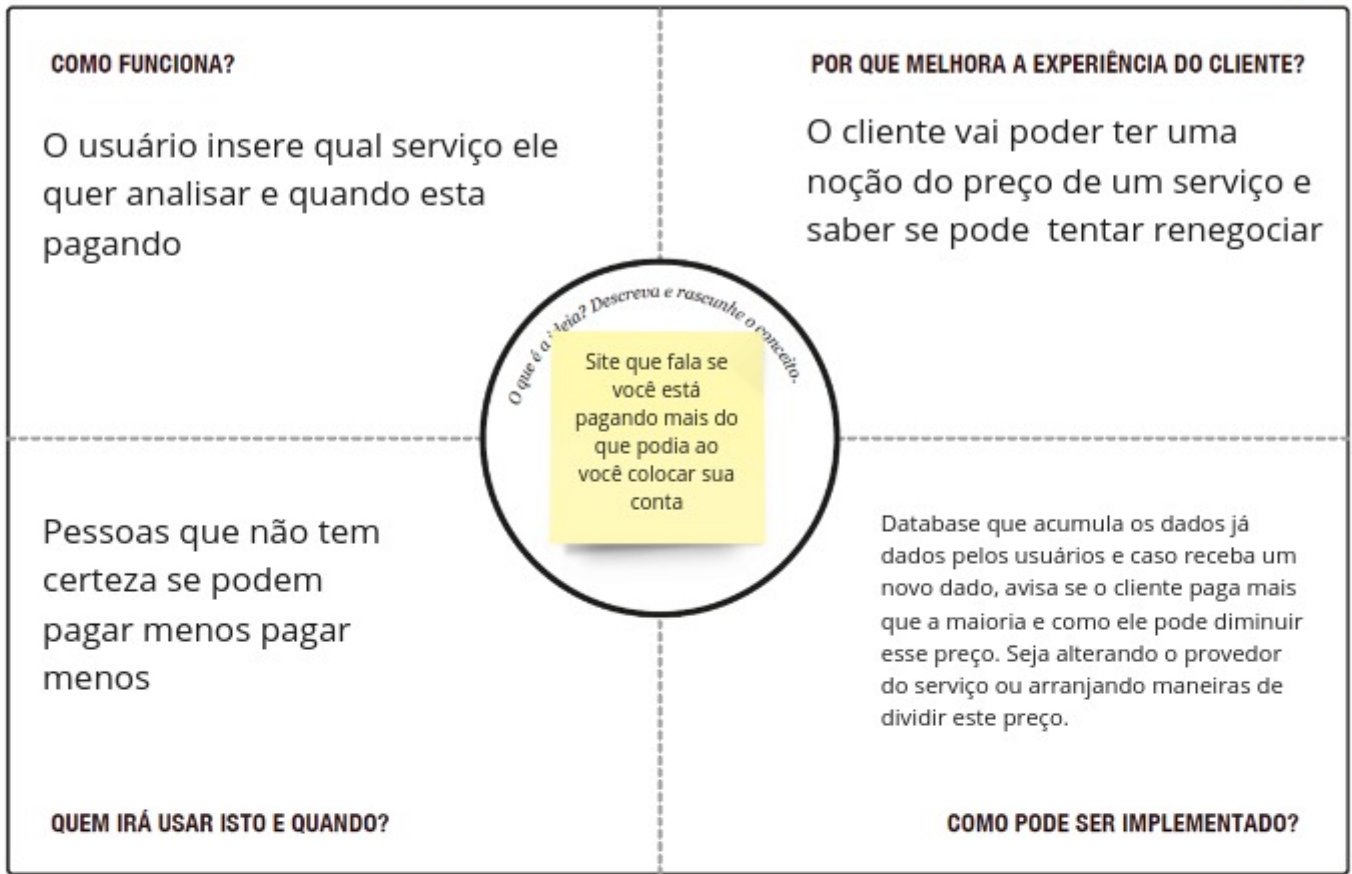
Site que fala se você está pagando mais do que podia ao você colocar sua conta

Fórum onde usuários e possivelmente empresas discutem sobre o preço do serviço

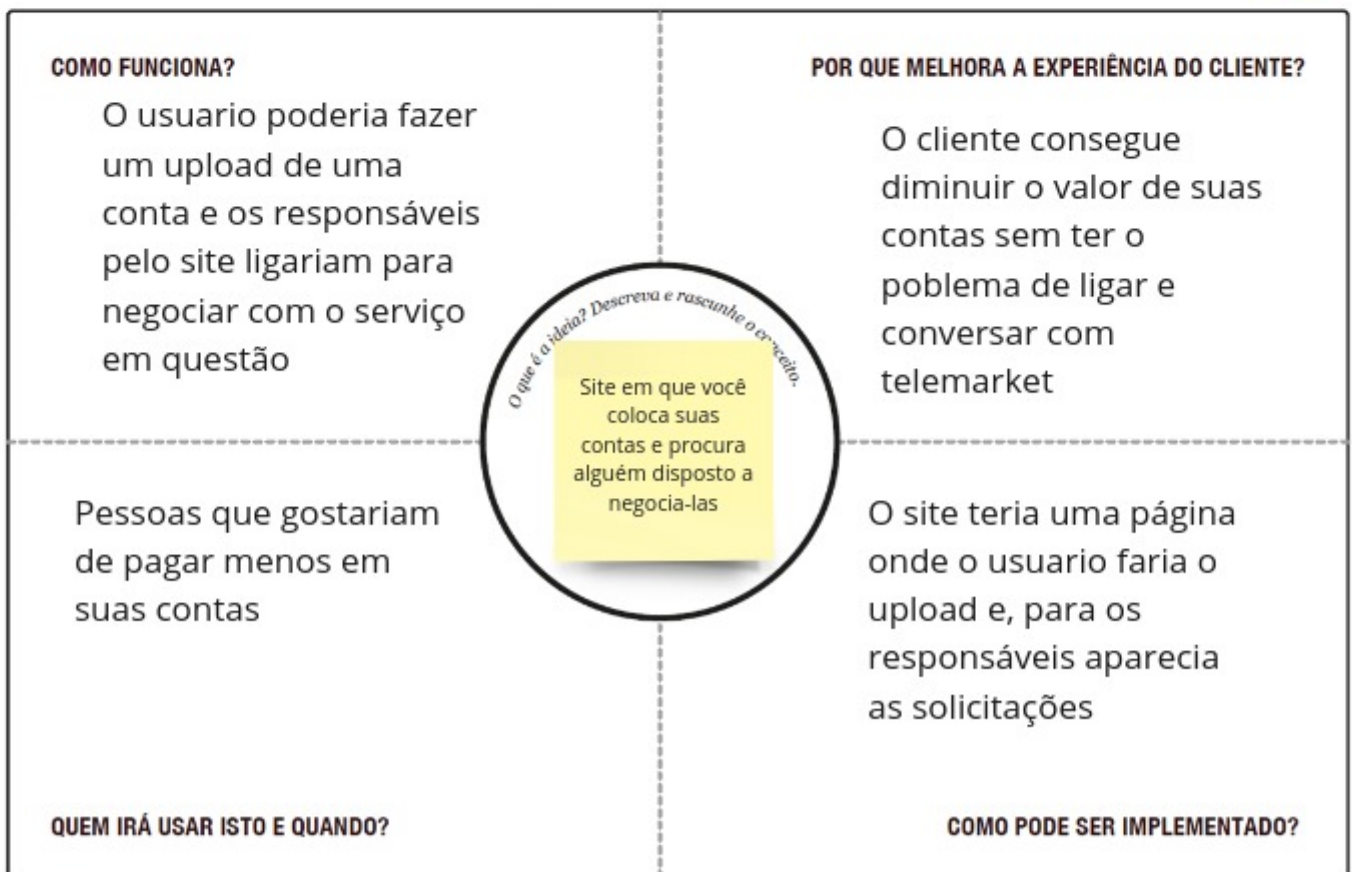
Site onde há uma lista e formulário com o preço mais baixo de um serviço

Detalhamento das Ideias

MAPA CONCEITUAL

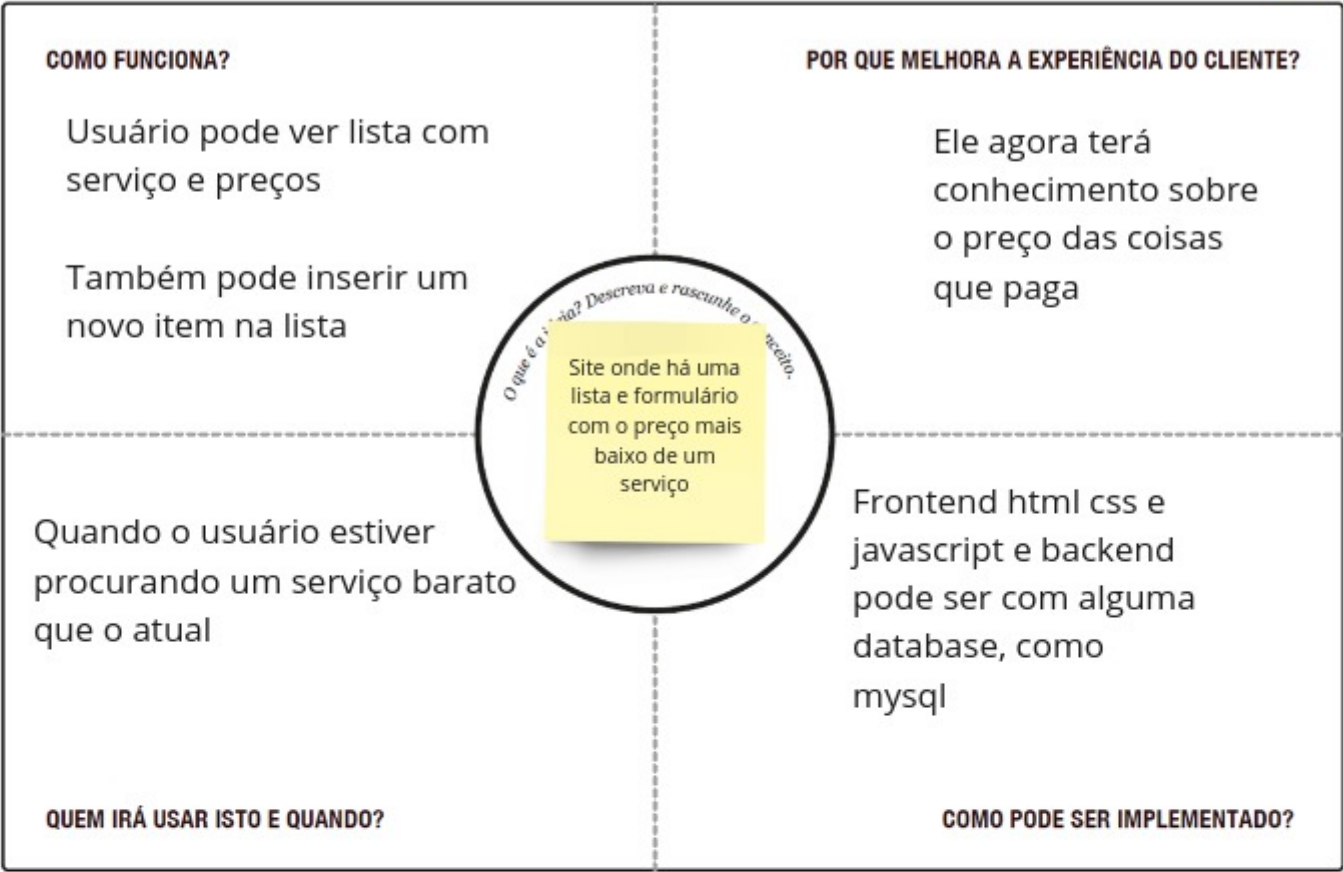


MAPA CONCEITUAL



Detalhamento das Ideias

MAPA CONCEITUAL



MAPA CONCEITUAL

