

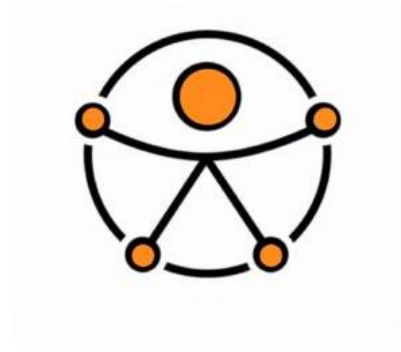
FIT – FACULDADE IMPACTA DE TECNOLOGIA
Ciência da Computação – CC 2B NOITE

ANDRÉ LUCAS FABBRIS DE TOLEDO – 1902777
BRUNO ALKIMIM DE NEGREIROS – 1902646
LUCAS DE ALENCAR SILVA – 1902989
MARIANA RODRIGUES ZUBI DA SILVA – 1904204
MILENA BISPO GOMES - 1904052

UX & DESIGN THINKING

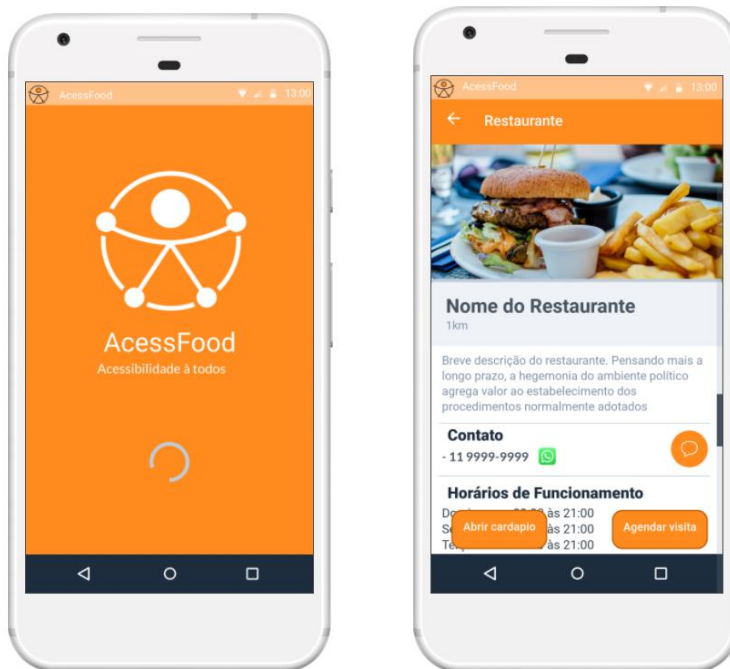
Relatório da solução sobre a acessibilidade em restaurantes AccessFood

São Paulo
2020



Access Food

Acessibilidade à todos.



Sumário

| | |
|--|----|
| Matriz SWOT | 4 |
| Problemática, Brainstorm e Briefing..... | 6 |
| Pesquisa Quantitativa | 8 |
| Pesquisa Qualitativa..... | 14 |
| Fluxograma | 16 |
| Moodboard | 17 |
| Tela estática | 19 |

Matriz SWOT:

Ferramentas usadas: discord

1. André Lucas Fabbris de Toledo

| Forças | Fraquezas |
|-----------------------------------|---|
| Conhecimento em exatas | Timidez |
| Boa agilidade | Humanas |
| Organização | Preguiça |
| Pontual | Dificuldade em entender certos assuntos |
| Saber ouvir/respeitar/compreender | Indeciso |
| Dar minha opinião, saber criticar | Difícil de mudar de opinião |
| Prestar ajuda/apoio | Dependente |
| Honestidade | Perfeccionismo |
| Humildade | Teimosia |
| Empatia | Desconfiança |

2. Bruno Alkimim de Negreiros

| Forças | Fraquezas |
|---------------|------------------|
| Esforçado | Tímido |
| Humilde | Antisocial |
| Honesto | Pessimista |
| Pragmatico | Inseguro |
| Justo | Preguicoso |
| Leal | Irresponsavel |
| Generoso | Egoista |
| Autodidata | Desorganizado |
| Curioso | Ansioso |
| Perspícaz | Acomodado |

3. Lucas de Alencar Silva

| Forças | Fraquezas |
|------------------------|--------------------------------------|
| Rápida Aprendizagem | Falta de Foco |
| Olhar crítico | Procrastinação |
| Pensamento Lógico | Falta de Cooperação |
| Facilidade com Números | Extroversão |
| Pontualidade | Falta de Organização |
| Vontade de Ajudar | Preguiça |
| Paciência | Não saber delegar |
| Atenção à prazos | Não saber lidar com falta de entrega |
| Autodidata | Interesse em assuntos específicos |
| Honestidade | Falta de dedicação |

4. Mariana Zubi

| Forças | Fraquezas |
|----------------|------------------|
| Dedicação | Insegurança |
| Organização | Medo |
| Foco | Procrastinação |
| Simpatia | Introversão |
| Determinação | Pessimismo |
| Adaptação | Desconfiança |
| Metódica | Impaciência |
| Cuidadosa | Exigência |
| Criativa | Preguiça |
| Perfeccionismo | Timidez |

5. Milena Bispo Gomes

| Forças | Fraquezas |
|----------------------------|--------------------------|
| Persistência | Insegurança |
| Curiosidade | Preguiça |
| Fluência na língua inglesa | Timidez |
| Inteligência emocional | Impaciência |
| Atenção a detalhes | Ansiedade/nervosismo |
| Diciplina | Medo de falar em público |
| Adaptação | Falta de organização |
| Autenticidade | Exigente |
| Dedicação | Delegar |

Problemática:

O problema pensado pelo grupo foi a falta de acessibilidade às pessoas com deficiência em restaurantes, como exemplo temos os deficientes auditivos que possuem, na maioria dos casos, a Língua Brasileira de Sinais como principal forma de comunicação, e encontram dificuldade em restaurantes que não contam com um falante da língua de sinais em sua equipe. Além dos deficientes auditivos, ainda há aqueles que necessitam de assistência na locomoção ou até mesmo na alimentação, e não encontram estes serviços em restaurantes locais.

Brainstorm:

1. Público alvo: pessoas com algum tipo de deficiência
2. Plataforma: App
 - . Agendamento de visita ao restaurante;
 - . Ferramentas para buscar restaurantes por tipo de deficiência;
 - . Site informativo para restaurantes que buscam atender pessoas com deficiência;
 - . Contato com os restaurantes.

Solução:

Criar um Software que auxilie pessoas com deficiência na hora de decidir onde comer, sem preocupação com sua acomodação e conforto, e que ajude os restaurantes a lidar com clientes com necessidades especiais.

Concorrentes:

Os principais concorrentes são os aplicativos que oferecem auxílio aos deficientes, como:

- . Guia de rodas;
- . Wheelmap.

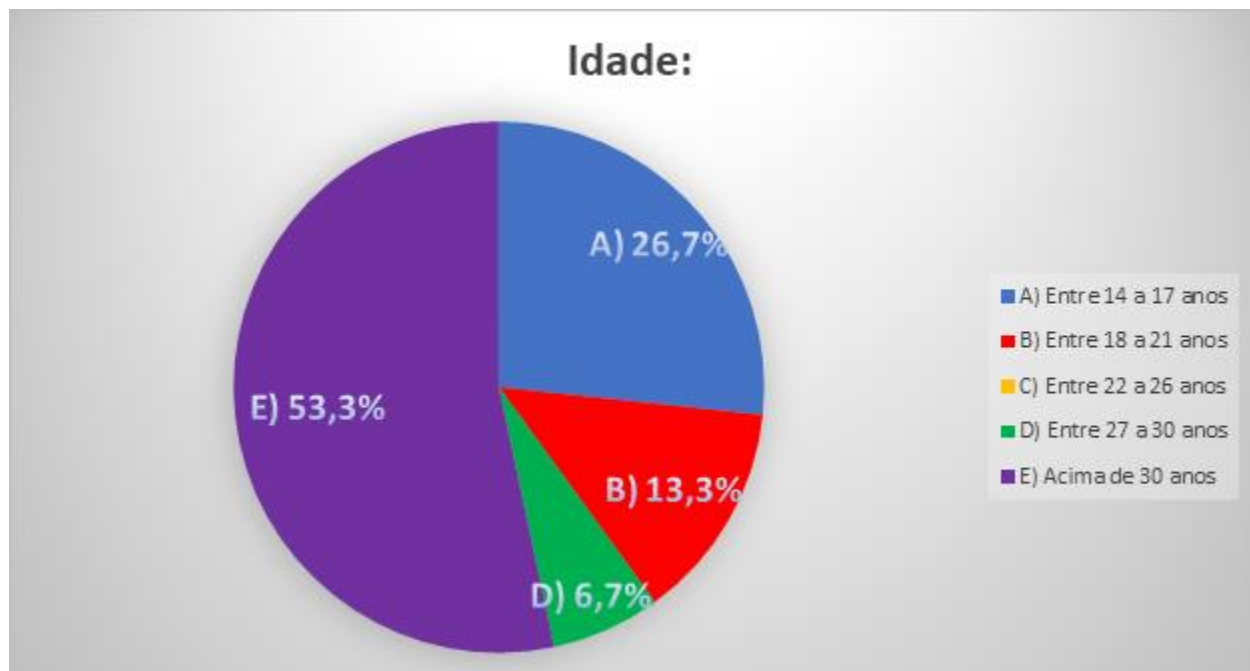
Briefing:

- Auxílio de profissionais em locomoção para acomodação de deficientes físicos;
- Auxílio de praticantes da Língua de Sinais e de Guias habilitados, para assistência de deficientes auditivos e deficientes visuais;
- Plataforma para prototipação, organização e teste do software, como: Figma, Trello etc.

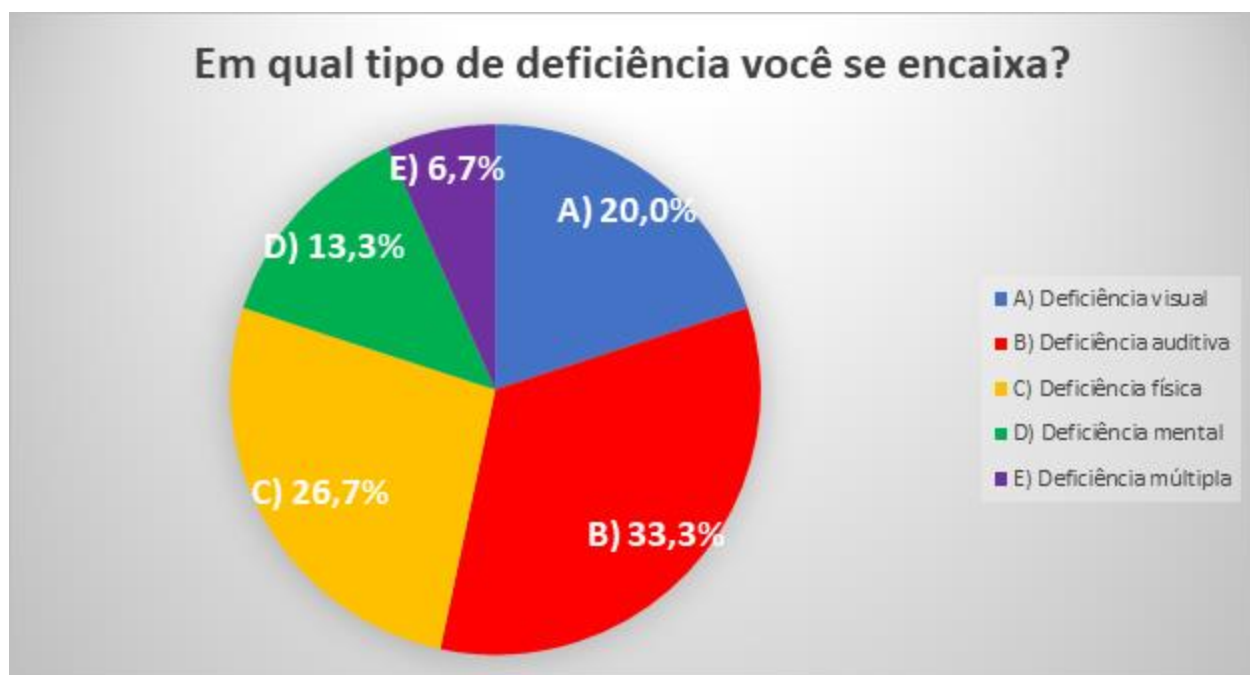
Plataforma de comunicação:

O grupo se comunicou por texto e chamada de áudio pelo aplicativo Discord

Pesquisa Quantitativa:

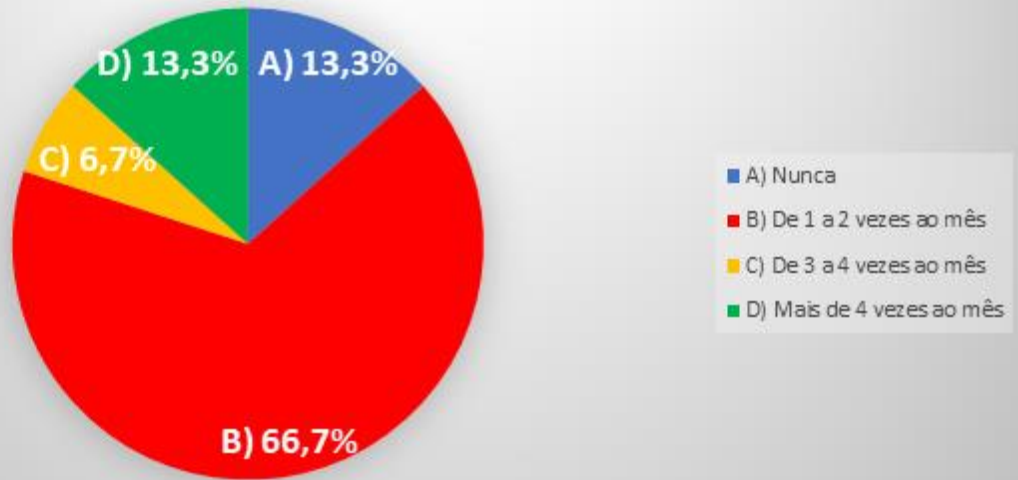


Segundo pesquisa feita, vimos que a maior parte do nosso público-alvo tem uma idade acima dos 30 anos, seguido de uma quantidade razoável entre 14 a 17 anos.



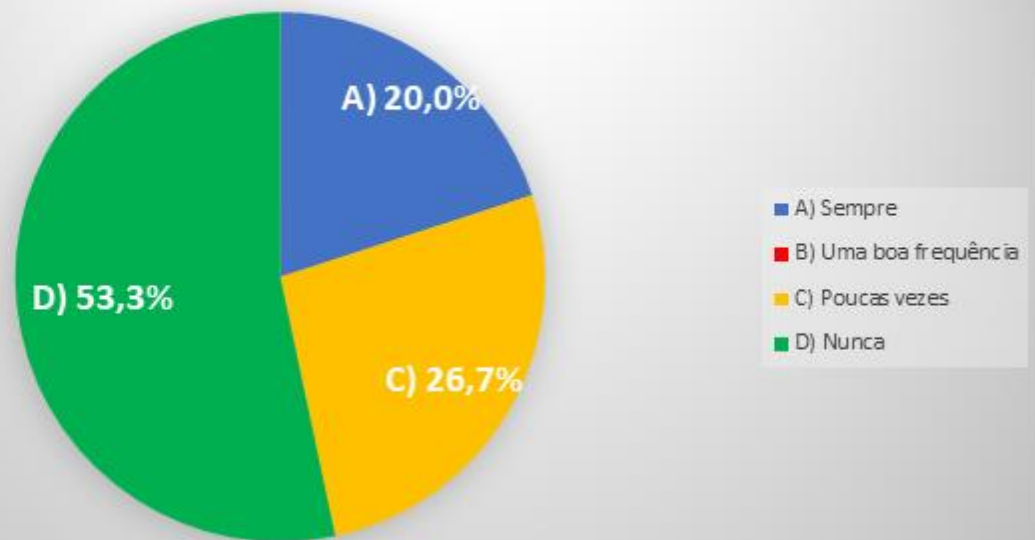
Resultados finais mostram que obtivemos todos os tipos de deficiência, nos quais a maioria do nosso público alvo apresenta deficiência visual, física e auditiva, sendo esse último em maior quantidade.

Com que frequência você costuma ir aos restaurantes?



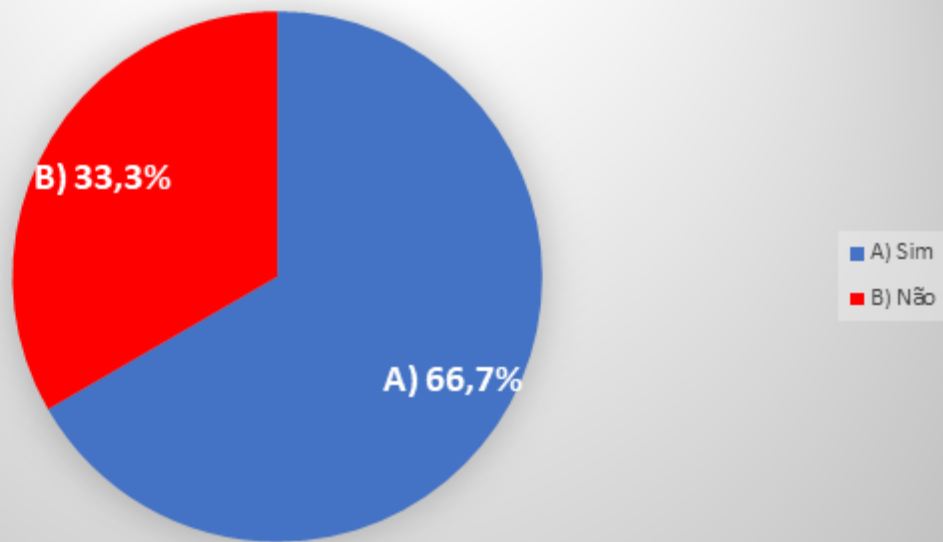
A maioria do nosso público-alvo frequenta restaurantes 1 ou 2 vezes ao mês, e poucas pessoas que nunca frequentam ou frequentam mais de 4 vezes.

E com que frequência costuma ir sozinho?



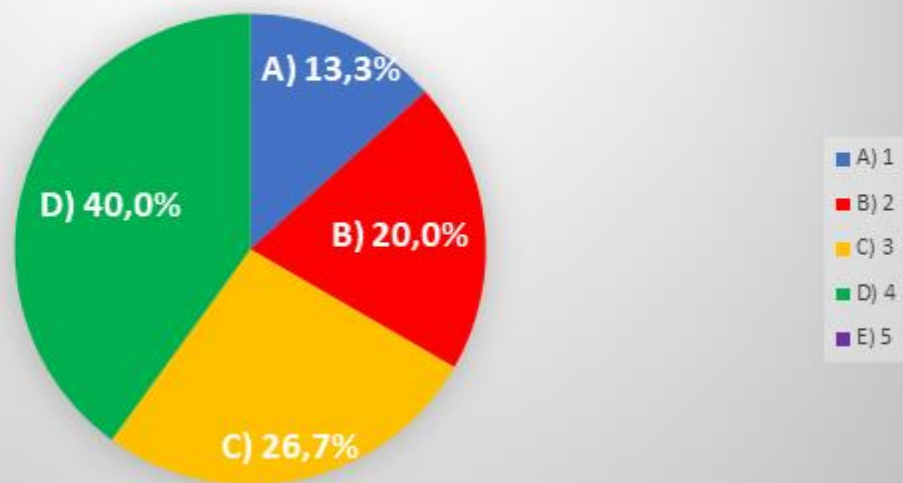
Resultados finais mostraram que um pouco mais da metade não vão sozinhos ao restaurante, e 20% sempre tem costume de ir sozinhos.

Os restaurantes que frequenta são acessíveis?



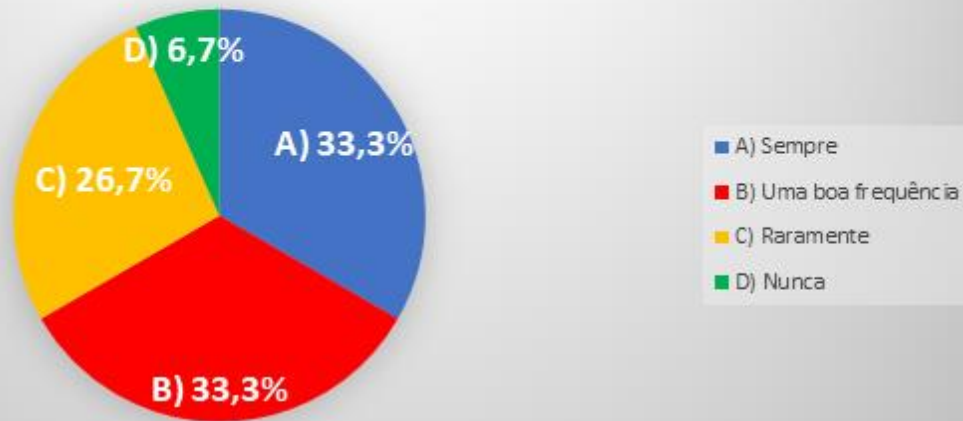
O gráfico mostra que a maioria diz que os restaurantes que frequentam são acessíveis, e apenas 1/3 das pessoas dizem que não são.

Das vezes que foi ao restaurante, de 1 a 5, como foi o atendimento em geral?



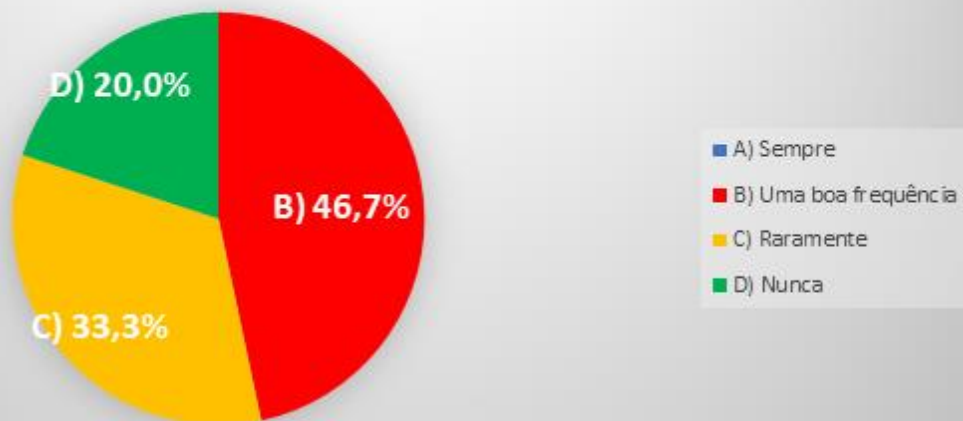
Resultados finais mostram que 40% do público-alvo deram nota 4 de 5 em relação ao atendimento geral, 26.7% deram nota 3, 20% nota 2, 13.3% deram nota 1 e nenhuma pessoa deu nota máxima.

Com que frequência você se sente desconfortável em restaurantes, por conta da falta de recursos disponíveis para pessoas com deficiência?



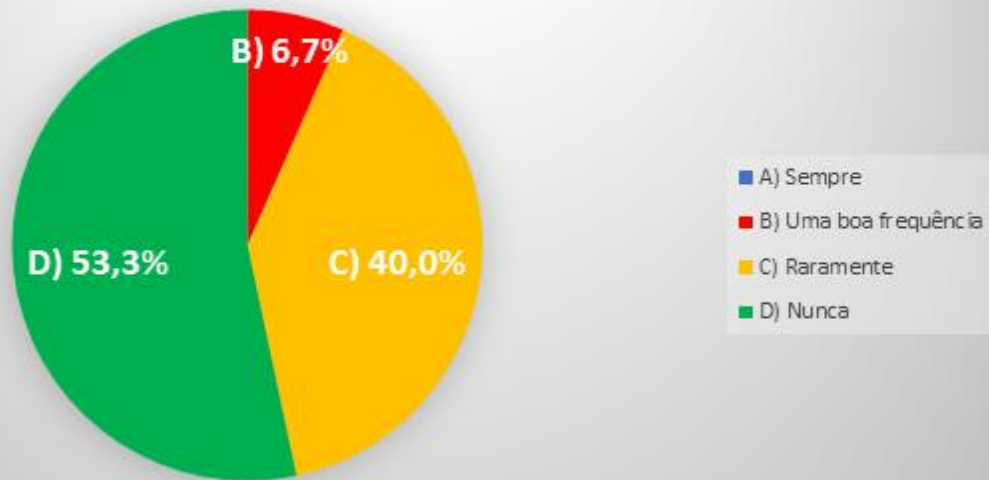
Resultados finais mostraram que 2/3 do nosso público-alvo diz que sempre ou uma boa frequência se sentem desconfortáveis quando frequenta algum restaurante.

Com que frequência você encontra estacionamentos de restaurantes com vagas separadas para deficientes?



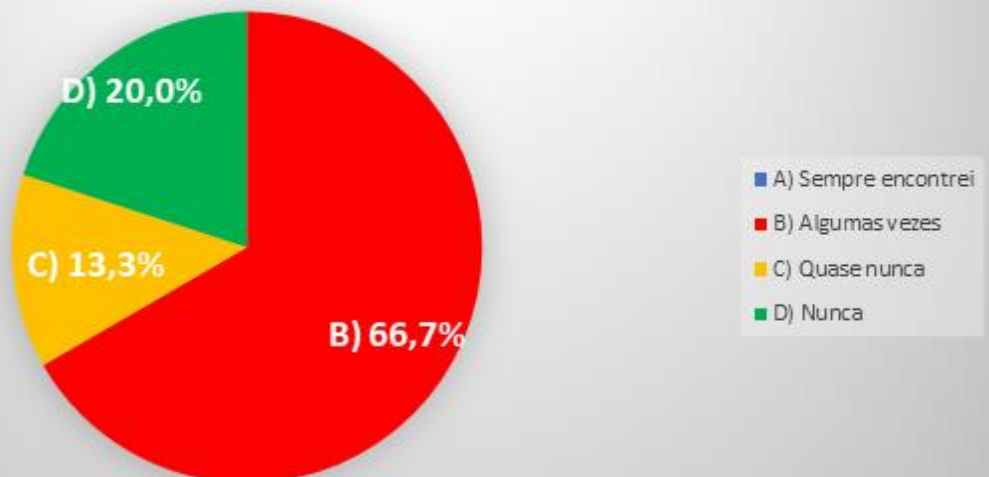
Segundo a pesquisa, dados mostraram que um pouco menos da metade, 46.7%, que encontram uma boa frequência estacionamentos com vagas separadas para deficientes em restaurantes, sendo 33.3% diz encontrar raramente e 20% nunca encontrar.

Com que frequência há disponibilidade de um cardápio em brailes?



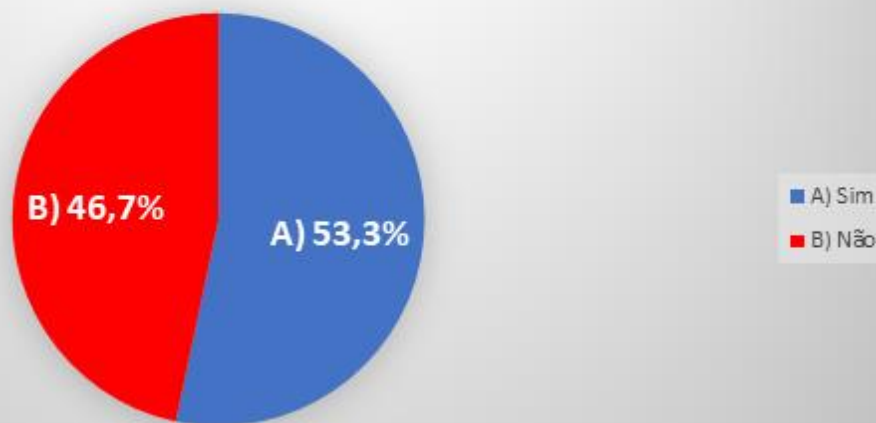
Dados mostram que praticamente todas as pessoas do nosso público-alvo, cerca de 93%, diz que raramente (40%) ou nunca (53.3%) encontram disponível um cardápio em braile.

Normalmente encontra banheiros adaptados em restaurantes que frequenta?



O gráfico mostra que 66.7% do nosso público-alvo encontram banheiros adaptados algumas vezes em restaurantes que frequentam, 20% nunca encontra e 13.3% quase nunca.

Alguma vez já desistiu de ir a um restaurante por receio de o estabelecimento não atender suas necessidades?



Resultados finais mostraram que 53.3% chegaram a desistir de ir em um restaurante por medo do local não atender suas necessidades.

Conclusão geral do resultado sobre a acessibilidade em restaurantes:

Conclui-se que o nosso público-alvo é uma maioria de 30 anos pra cima e um pouco mais de 25% tem idade entre 14 a 17 anos, com a maior parte, em ordem crescente, deficiência auditiva, física e visual. Também concluímos que grande parte do público-alvo frequenta restaurantes de 1 a 2 vezes ao mês, sendo que um pouco mais da metade nunca vão sozinhos. Mesmo gráficos mostrando que 40% do nosso público-alvo dar nota 4 de 5 em relação ao atendimento em geral e mais da metade (66.7%) dizer que os restaurantes que frequentam serem acessíveis, a grande maioria diz que uma boa frequência ou sempre se sentem desconfortáveis quando vão aos restaurantes, além de mais da metade (53.3%) diz já ter desistido de ir a um restaurante pelo fato do local poder não atender suas necessidades. E por fim, concluímos que somente em relação aos banheiro adaptados a grande maioria (66.7%) diz encontrar algumas vezes em restaurantes que frequentam, enquanto quando se trata de estacionamentos separados para deficientes e cardápios em braille, 53.3% e 93.3%, respectivamente, diz raramente ou nunca encontrar nos restaurantes frequentes.

Assim, conseguimos ter uma grande base de como é visto a acessibilidade e como é a dificuldade de cada deficiente dentro dos restaurantes nos dias de hoje.

Pesquisa qualitativa:

Entrevista com um deficiente visual:

Uma das entrevistas feitas pelo grupo foi com um ex-colega de sala que tem uma deficiência visual, para ouvir também o outro lado, e perguntamos como é o atendimento quando vai aos restaurantes e tivemos a resposta que, em geral, o atendimento é cortes, ou seja, educado, porém deixando claro que faltariam treinamentos quando se recebe pessoas com algum tipo de deficiência, como no caso dele, os atendentes não sabem como guia-lo corretamente, tanto até a mesa quanto na hora de servir, ou um atendimento de forma errônea, perguntando para o acompanhante o que deseja, mesmo ele sendo capaz de responder por si só, ou seja, como se ele fosse incapaz, ser invalido por possuir um tipo de deficiência. Além disso, ele deixa claro que acaba se frustrando pelo fato de não ter um dispositivo para conseguir chamar o garçom a sua mesa, tendo que se virar sozinho e pedir para as mesas vizinhas para ajudá-lo.

Algumas ideias que ele deu, que achamos interessante, foi um tipo de mecanismo que faça chamar o garçom, para que facilite na hora do pedido, conta, alguma outra informação, entre outros, disponibilizar um cardápio dentro do app para que o cliente já saiba o que em mente tem no restaurante, além da facilidade de ler o cardápio, principalmente no caso de um deficiente, e também um treinamento ou uma melhor preparação para receber tais deficientes.

Entrevista com um dono de uma padaria:

Outra entrevista feita pelo grupo, foi com o dono de uma padaria na frente da casa de uma das participantes do grupo. Esta padaria é conceituada no bairro, e possui muita movimentação. Ao entrevista-lo, ele afirma que a padaria segue as normas e leis brasileiras referentes a acessibilidade para deficientes em restaurantes. Ao questioná-lo sobre quantos deficientes vão a padaria durante a semana/mês, ele afirma que vão 2 deficientes por semana ao local. E em relação ao atendimento, se há alguém específico para atender os deficientes, ele diz que as garçonetes ou até ele mesmo atendem os deficientes e garantem dar a maior atenção e ajuda possível para realizar o atendimento e deixá-los à vontade.

Pesquisa qualitativa:

Segundo a ONU, a quantidade de pessoas que sofrem algum tipo de deficiência vem crescendo, sendo 10% aproximadamente o número de pessoas que contém alguma deficiência em todo o mundo. Já no Brasil, segundo o IBGE divulgado em 2012, apresenta cerca de 23,5% de pessoas que possuem um tipo de deficiência, ou seja, 45,6 milhões de pessoas, seja elas auditiva, motora ou mental.

Mesmo com o decreto 5.296/2004, artigo 8, Inciso I, que tem o intuito de tornar fácil o acesso de todas as pessoas em todos os lugares, de maneira mais segura e autônoma, muitos lugares não o respeitam, se mostrando bastante complexo.

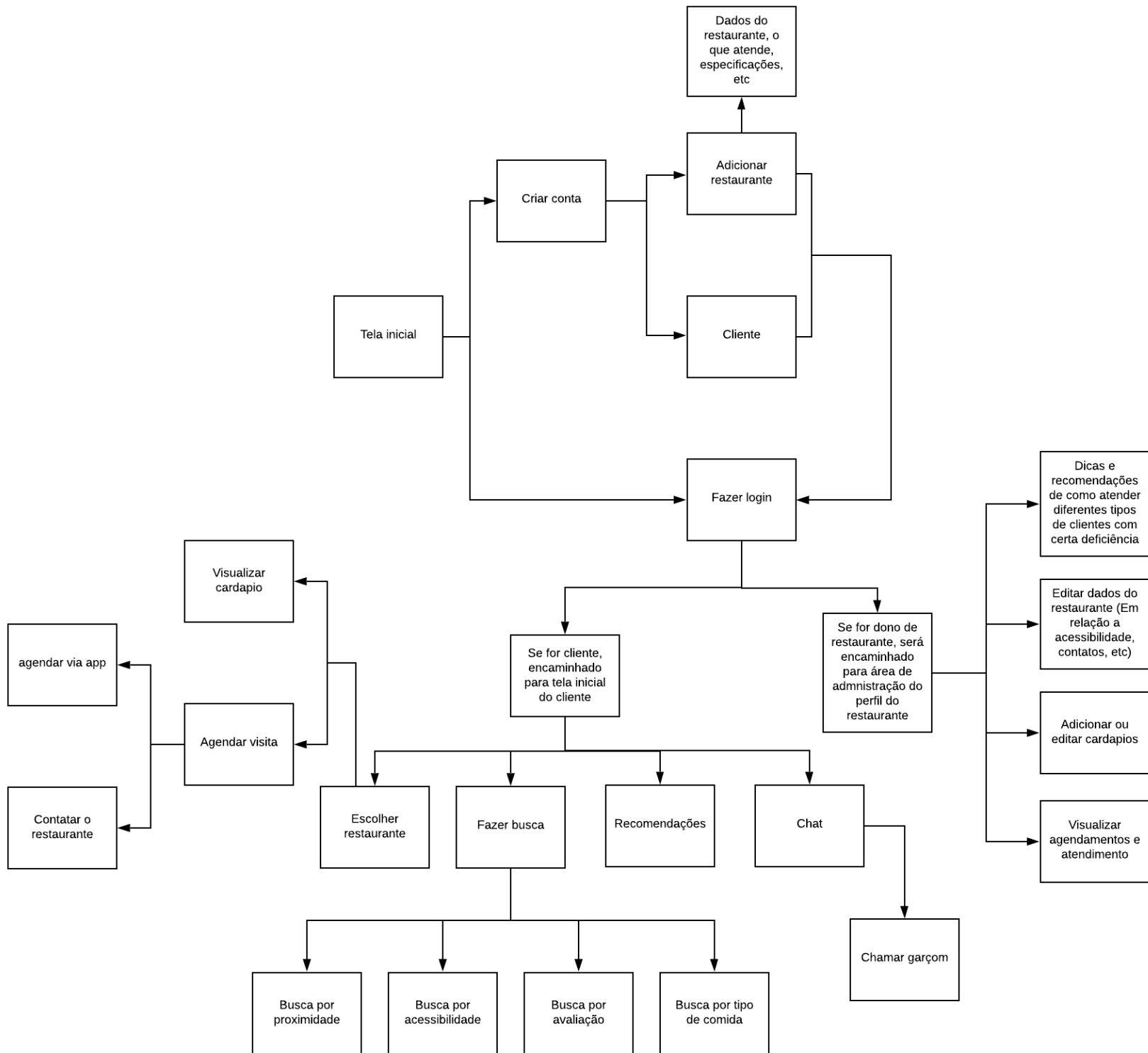
Segundo pesquisa em 2010 em Brasília junto a PMR (Pessoas com Mobilidade Reduzida) resultou em algumas reclamações:

- Para pessoas com dificuldade de locomoção, observaram-se falta de banheiros adaptados, também no andar térreo, falta de rampas ou rampas inclinadas incorretamente, falta de espaço para movimentar a cadeira, mesas e balcões de self service com alturas incorretas;
- Para pessoas com deficiência visual, observaram-se falta de cardápio em brailes ou com informações incompletas, falta de sinalização tátil no chão, falta de espaço para locomoção entre as mesas;
- E para pessoas com deficiência auditiva e de comunicação oral, observaram a falta de interpretes em Libras, falta de indicação dos itens nos buffets;

Além disso, as principais reclamações em relação ao atendimento é que não recebem o mesmo tratamento, além de, como os garçons não são orientados a como lidar com esse público, muitos ficam constrangidos na hora de atendê-los. Também, muitos não recebem auxílio para locomoção, como por exemplo ajuda a ir até a mesa e retirada de obstáculos, orientações simples, como indicar onde estão os talheres e onde está a comida no prato, recepção mais atenciosa, como falar pausadamente para fazer leitura labial, na falta de conhecimento em Libras.

Dentro da legislação brasileira, a NBR 9050/2004 recomenda que restaurantes devem dispor ao menos 5% do total de mesas, de no mínimo 1 mesa, acessíveis a pessoas com cadeira de rodas, e 10% é recomendado que sejam adaptados para acessibilidade.

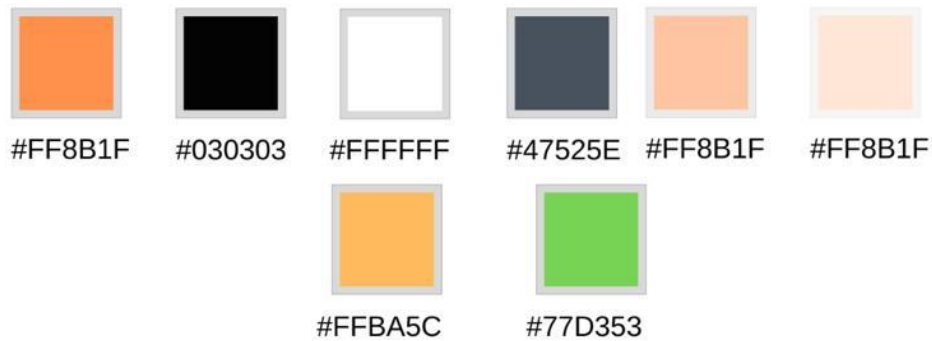
Fluxograma da plataforma AcessFood:



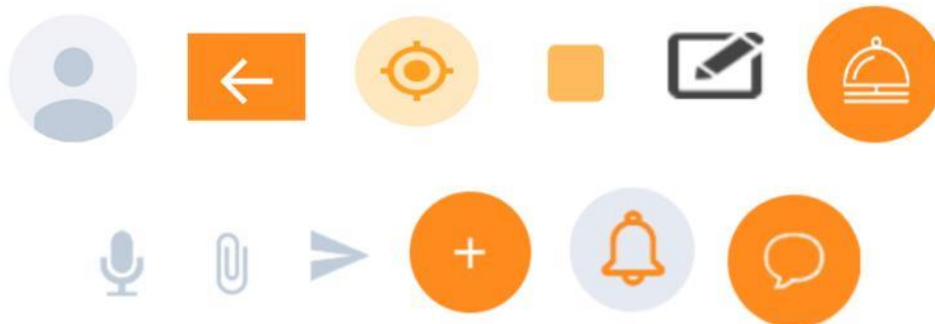
Moodboard:

Aplicativo ACESSFood - Mood Board

Cores:



Ícones:



Fontes:

Título: Roboto Black - abcde

Tamanho: 70

Subtítulo: Roboto Bold - abcde

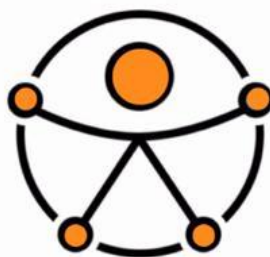
Tamanho: 54

Texto: Roboto Regular - abcde

Tamanho: 42

Aplicativo ACESSFood - Mood Board

Logo:



Access Food

Acessibilidade à todos.

Telas estáticas app AcessFood:

