

Projeto Experiência do Usuário

1. Qual é o problema?

O problema a ser resolvido é o seguinte:

Muitas pessoas enfrentam dificuldades ao buscar roupas adequadas para eventos ou ocasiões especiais devido a restrições financeiras. Elas não têm recursos para comprar novas roupas ou alugar em lojas convencionais. Além disso, algumas pessoas possuem roupas da moda em seus guarda-roupas que não servem mais ou estão em boas condições, mas não conseguem vendê-las. Essas roupas ficam paradas, sem utilidade.

2. Entrevista

Ambas as entrevistadas tiveram seus nomes alterados para preservar suas identidades e auxiliar na criação das personas.

Entrevista com Ana

Ana é uma mulher de 55 anos que possui uma coleção de vestidos bonitos e bem conservados que ela costuma usar em ocasiões especiais. Durante a entrevista, perguntei sobre suas experiências com roupas, suas dificuldades e como ela se sente em relação ao seu guarda-roupa e aos vestidos de suas amigas.

Ana compartilhou que, ao longo dos anos, ela acumulou uma variedade de vestidos elegantes que já não usa com tanta frequência. Ela sente que essas peças especiais merecem ser apreciadas por outras pessoas em ocasiões importantes. Além disso, Ana mencionou que suas amigas também têm guarda-roupas cheios de roupas bonitas que não são frequentemente utilizadas.

Ana expressou que adoraria compartilhar esses vestidos com suas amigas e também ter acesso às roupas delas quando necessário. Ela sente que um aplicativo que facilite o empréstimo de roupas entre suas amigas seria uma ótima solução, pois permitiria a todos aproveitarem peças diferentes sem a necessidade de comprar novas roupas para cada evento.

Entrevista com Maria

Maria é uma jovem de 25 anos que recentemente se formou na faculdade e está em busca de emprego na área de marketing. Durante a entrevista, perguntei sobre suas experiências relacionadas a aluguel de roupas, seus desafios e como ela lida com essas situações.

Maria mencionou que já teve algumas ocasiões em que precisava de roupas específicas para entrevistas de emprego e eventos sociais, mas não tinha condições financeiras para comprar novas roupas ou alugá-las em lojas tradicionais. Ela

sente uma pressão social para se vestir adequadamente nessas ocasiões e se preocupa com a impressão que causa aos entrevistadores e à sociedade em geral.

Maria também compartilhou que, mesmo em situações mais informais, como sair com amigos ou participar de eventos casuais, às vezes não tem roupas adequadas para usar. Ela expressou frustração em não poder acompanhar as tendências da moda devido às restrições financeiras e ao desperdício de roupas que não lhe servem mais, mas que estão em boas condições.

3. Personas

Com base na entrevista, podemos criar duas personas:

Persona 1

Nome: Ana **Idade:** 55 anos **Ocupação:** Servidora pública **Situação Financeira:** Estável, com recursos para manter seu guarda-roupa, mas busca soluções mais sustentáveis e econômicas para o uso de roupas especiais. **Necessidades:** Deseja compartilhar seus vestidos bonitos com suas amigas e ter acesso às roupas delas quando necessário para ocasiões especiais. **Sentimentos:** Sente-se feliz em ter uma coleção de vestidos especiais, mas também quer que essas peças sejam apreciadas e aproveitadas por outras pessoas em eventos importantes. **Familiaridade com tecnologia:** Fã de cozinha, criativa, quer encontrar novas formas de divulgar seus chocolates, sonha em conquistar mais clientes na sua cidade.

Persona 2

Nome: Maria **Idade:** 25 anos **Profissão:** Recém-formada, em busca de emprego. **Situação Financeira:** Limitada, não tem dinheiro para comprar roupas novas ou alugar em lojas tradicionais. **Necessidades:** Precisa de roupas adequadas para entrevistas de emprego e eventos sociais, bem como para ocasiões casuais com amigos. **Sentimentos:** Preocupada com a impressão que causa aos outros e frustrada por não poder acompanhar as tendências da moda devido a restrições financeiras.

4. Criar o Mapa de Empatia

Persona 1: Ana, 55 anos

O que ela pensa?

- “Tenho muitos vestidos bonitos que não uso com frequência e gostaria que outras pessoas pudessem apreciá-los em ocasiões especiais.”
- “Seria maravilhoso ter acesso às roupas bonitas das minhas amigas para variar meus looks em eventos importantes.”

O que ela sente quando passa por esse problema?

- Satisfação por ter uma coleção de vestidos especiais, mas também um desejo de compartilhá-los com outras pessoas.
- Curiosidade e entusiasmo em experimentar novos looks ao emprestar roupas de suas amigas.

Quais são as necessidades dessa pessoa?

- Deseja uma plataforma que facilite o empréstimo de roupas entre suas amigas de forma segura e confiável.
- Busca opções mais sustentáveis e econômicas para aproveitar roupas especiais em ocasiões importantes.

O que a pessoa vai ganhar se o problema for resolvido?

- Maior satisfação ao ver suas roupas especiais sendo apreciadas e utilizadas por suas amigas em eventos.
- Acesso a uma variedade de roupas bonitas de suas amigas, permitindo-lhe experimentar novos looks sem a necessidade de comprar novas peças.

Persona 2: Maria, 25 anos

O que ela pensa?

- “Preciso me vestir bem para causar uma boa impressão nas entrevistas e eventos sociais.”
- “Gostaria de acompanhar as tendências da moda, mas meu orçamento é limitado.”

O que ela sente quando passa por esse problema?

- Pressão social para estar bem vestida em ocasiões importantes.
- Frustração por não poder comprar roupas novas ou alugar em lojas tradicionais.

Quais são as necessidades dessa pessoa?

- Precisa de roupas adequadas para entrevistas de emprego, eventos sociais e ocasiões casuais.
- Deseja uma solução acessível para alugar roupas que estejam na moda e em boas condições.

O que a pessoa vai ganhar se o problema for resolvido?

- Maior confiança e segurança em si mesma durante entrevistas e eventos sociais.
- Acesso a roupas da moda sem precisar comprar ou gastar muito dinheiro.

5. Criar o Mapa de Jornada

Persona 1: Ana

1. **Expectativas:** Recebe um convite para um evento especial. **Sentimentos:** Felicidade pelo convite, mas também a vontade de encontrar o look perfeito para a ocasião.
2. **Expectativas:** Lembra-se de seus vestidos bonitos que não são frequentemente utilizados. **Sentimentos:** Desejo de compartilhar essas peças com suas amigas.
3. **Expectativas:** Convida suas amigas para participarem do aplicativo “Me Empresta Amigas”. **Sentimentos:** Empolgação para apresentar a ideia e a esperança de que elas também gostem da proposta.
4. **Expectativas:** Suas amigas aceitam o convite e o grupo “Me Empresta Amigas” é formado. **Sentimentos:** Satisfação por ver suas amigas interessadas na ideia.
5. **Expectativas:** Exploram o aplicativo e compartilham fotos de seus vestidos bonitos disponíveis para empréstimo. **Sentimentos:** Alegria ao relembrar os eventos em que usaram essas roupas e a expectativa de vê-las sendo apreciadas novamente.
6. **Expectativas:** Empréstimo e solicitação de roupas entre as amigas. **Sentimentos:** Empolgação para experimentar novos looks e alegria ao ver suas amigas utilizando suas roupas.
7. **Expectativas:** Devolução das roupas após o uso. **Sentimentos:** Satisfação por terem compartilhado suas roupas e gratidão por terem tido a oportunidade de experimentar peças diferentes.

Persona 2: Maria

1. **Expectativas:** Precisa se preparar para uma entrevista de emprego importante. **Sentimentos:** Ansiedade, desejo de causar uma boa impressão.
2. **Expectativas:** Procurando opções de aluguel de roupas, mas encontra preços altos em lojas tradicionais. **Sentimentos:** Frustração, preocupação com o orçamento.
3. **Expectativas:** Descobre o aplicativo “Me Empresta” para aluguel de roupas. **Sentimentos:** Curiosidade, esperança de encontrar uma solução acessível.
4. **Expectativas:** Explorando o aplicativo em busca de roupas adequadas. **Sentimentos:** Esperança de encontrar o que precisa, mas também cautela em relação aos preços.
5. **Expectativas:** Encontra uma roupa adequada para a entrevista e solicita o aluguel. **Sentimentos:** Alívio por encontrar a roupa certa, animação

para a entrevista.

6. **Expectativas:** Recebe a roupa a tempo para a entrevista. **Sentimentos:** Gratidão pelo serviço rápido e eficiente.
7. **Expectativas:** Devolve a roupa após o uso. **Sentimentos:** Satisfação por ter conseguido economizar dinheiro.

6. Ideação (Brainstorming)

Ideias para solucionar o problema central:

- **Sistema de Preferências de Devolução:** Permitir que usuários expressem suas escolhas sobre como desejam receber as roupas de volta após o empréstimo, como condição de devolução (roupas lavadas e passadas ou não), forma de entrega (entrega em domicílio ou retirada em local específico) e prazo de devolução (devolução imediata ou em data específica).
- **Programa de fidelidade:** Criar um sistema onde os usuários acumulem pontos a cada aluguel realizado. Os pontos podem ser trocados por descontos em aluguéis futuros ou por itens de vestuário.
- **Doações e descontos:** Permitir que as pessoas doem roupas de moda que não servem mais e, em troca, recebam descontos em aluguéis. Essas roupas doadas podem ser oferecidas a preços mais acessíveis para usuários com menor poder aquisitivo.
- **Parcerias com marcas de moda:** Estabelecer parcerias com marcas de moda renomadas para disponibilizar suas roupas no aplicativo. Isso atrairá clientes que desejam usar roupas de grife por um custo menor.
- **Avaliação e comentários:** Permitir que as usuárias avaliem e deixem comentários sobre as roupas emprestadas. Isso ajudará a criar uma comunidade confiável e auxiliará na escolha das peças.
- **Notificações personalizadas:** Enviar notificações quando uma amiga adicionar novas roupas para empréstimo ou quando uma peça desejada estiver disponível para solicitação.
- **Grupos temáticos:** Permitir a criação de grupos temáticos dentro do aplicativo, como “Vestidos de Festa”, “Ternos” ou “Roupas Casuais”, para facilitar a busca de peças específicas.

Público-alvo:

- Pessoas que necessitam de roupas para eventos, mas não possuem recursos para comprar ou alugar em lojas convencionais.
- Indivíduos com roupas da moda em boas condições que desejam alugá-las para aproveitar seu potencial de uso e ganhar dinheiro extra.

Missão do App:

- Tornar a moda mais acessível, sustentável e econômica, oferecendo uma plataforma onde os usuários possam alugar roupas adequadas para diversas ocasiões e permitindo que proprietários de roupas pouco usadas tenham uma fonte de renda adicional através do aluguel.

Proposta de Valor:

- O aplicativo “Me Empresta” oferece aos usuários uma ampla variedade de roupas para aluguel, desde trajes formais para eventos importantes até peças casuais para uso diário. Com preços acessíveis e um sistema de recompensas através do programa de fidelidade “Fashion Points”, o aplicativo busca incentivar o uso frequente e fidelidade dos clientes. Além disso, o serviço contribui para o movimento de moda sustentável, encorajando a reutilização de roupas e promovendo a economia circular.

7. Prototipação

Para executar a ideia escolhida, criaremos um aplicativo chamado “Me Empresta” que funcione como um serviço de aluguel de roupas, visando solucionar o problema enfrentado pelas pessoas com restrições financeiras e pelas que desejam dar uso a roupas pouco usadas. O programa que será usado para desenvolver o aplicativo é um ambiente de desenvolvimento integrado (IDE) como o Android Studio, para criação de um aplicativo Android, ou Xcode, para criação de um aplicativo iOS. A plataforma também terá uma versão web para que os usuários possam acessar a partir de navegadores em seus computadores.

Foi escolhida para melhor detalhamento de prototipação o Programa de fidelidade. O aplicativo “Me Empresta” irá implementar um programa de fidelidade chamado “Fashion Points”. Cada vez que um usuário alugar uma roupa, ele ganhará pontos com base no valor do aluguel. Esses pontos serão acumulados na conta do usuário.

Os Fashion Points podem ser resgatados de duas maneiras:

- Descontos em aluguéis futuros: O usuário pode usar seus pontos para obter descontos em aluguéis de roupas no futuro. Por exemplo, a cada 100 pontos acumulados, o usuário ganha um desconto de R\$ 20,00 em seu próximo aluguel.
- Resgate por roupas e acessórios: O usuário também terá a opção de trocar seus pontos por itens de vestuário e acessórios disponíveis no aplicativo. Esses itens serão selecionados de acordo com a demanda dos usuários e podem incluir roupas seminovas, acessórios de moda e outros itens relacionados.

O programa de fidelidade “Fashion Points” visa incentivar os usuários a continuarem usando o aplicativo “Me Empresta” regularmente, oferecendo recompensas valiosas e oportunidades de economia para aqueles que alugam roupas com frequência. Isso também ajudará a promover a sustentabilidade, incentivando

o reuso de roupas e a doação de peças em boas condições para outros usuários que precisam.