

# T-VESTE

Grupo 5



**Engenharia de Software**



# Pesquisa UX Research

## ENTREGA DE PI EM GRUPO!

1. Definição do negócio
2. Proto-Persona
3. Entrevistas (5 para o grupo)
4. Mapa de Empatia
5. Jornada



# **Qual o negócio (área) do projeto?**

Uma plataforma focada no auxílio de doações de vestimentas para ONGs, permitindo que o doador possa ter informações sobre o projeto da ONG, fotos, depoimentos de doadores antecessores e outras informações, fazendo com que a doação seja cada vez mais incentivada.



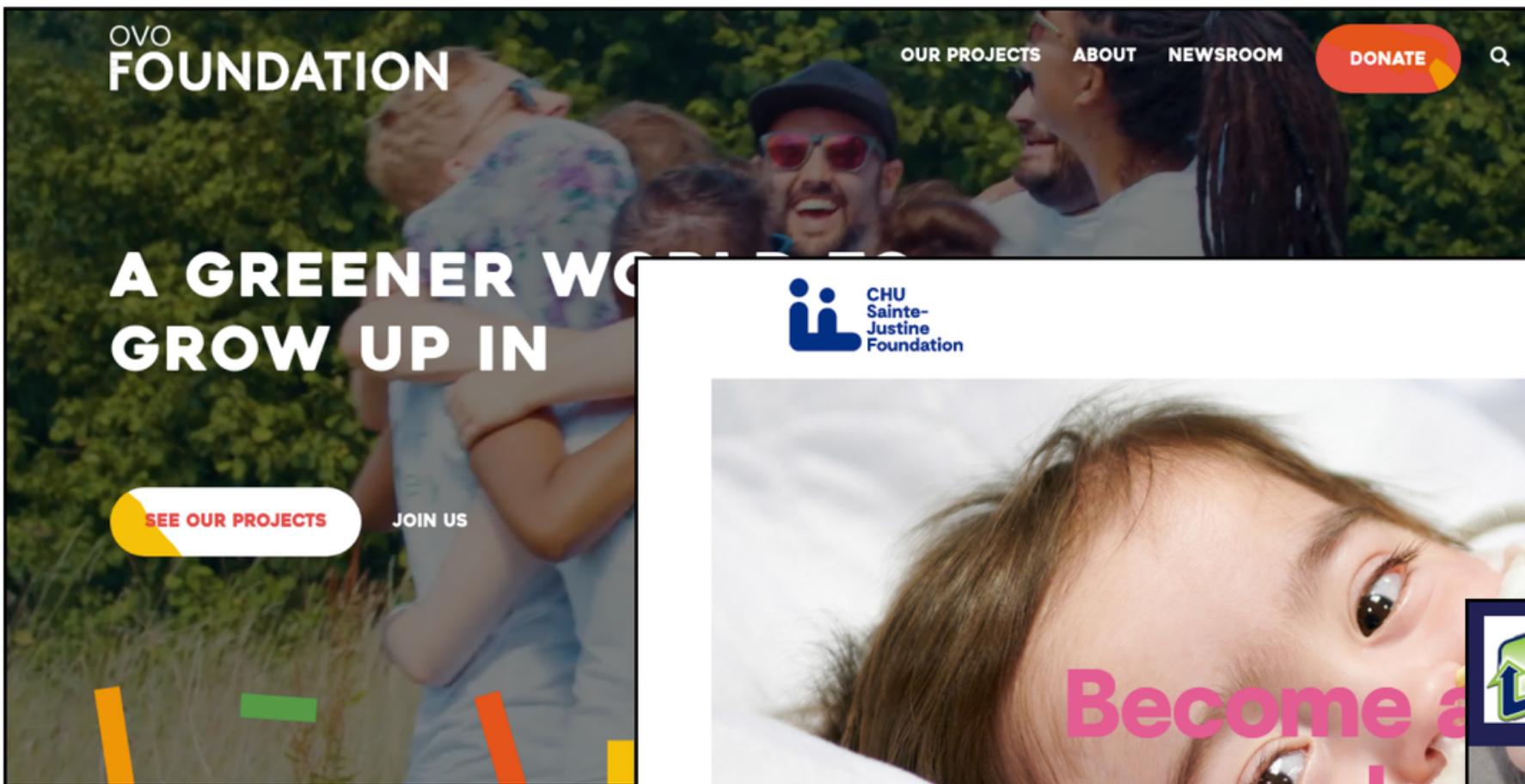
# Benchmark

## **Visite uma empresa para conhecer e/ou faça uma OBSERVAÇÃO EM CAMPO (virtual).**

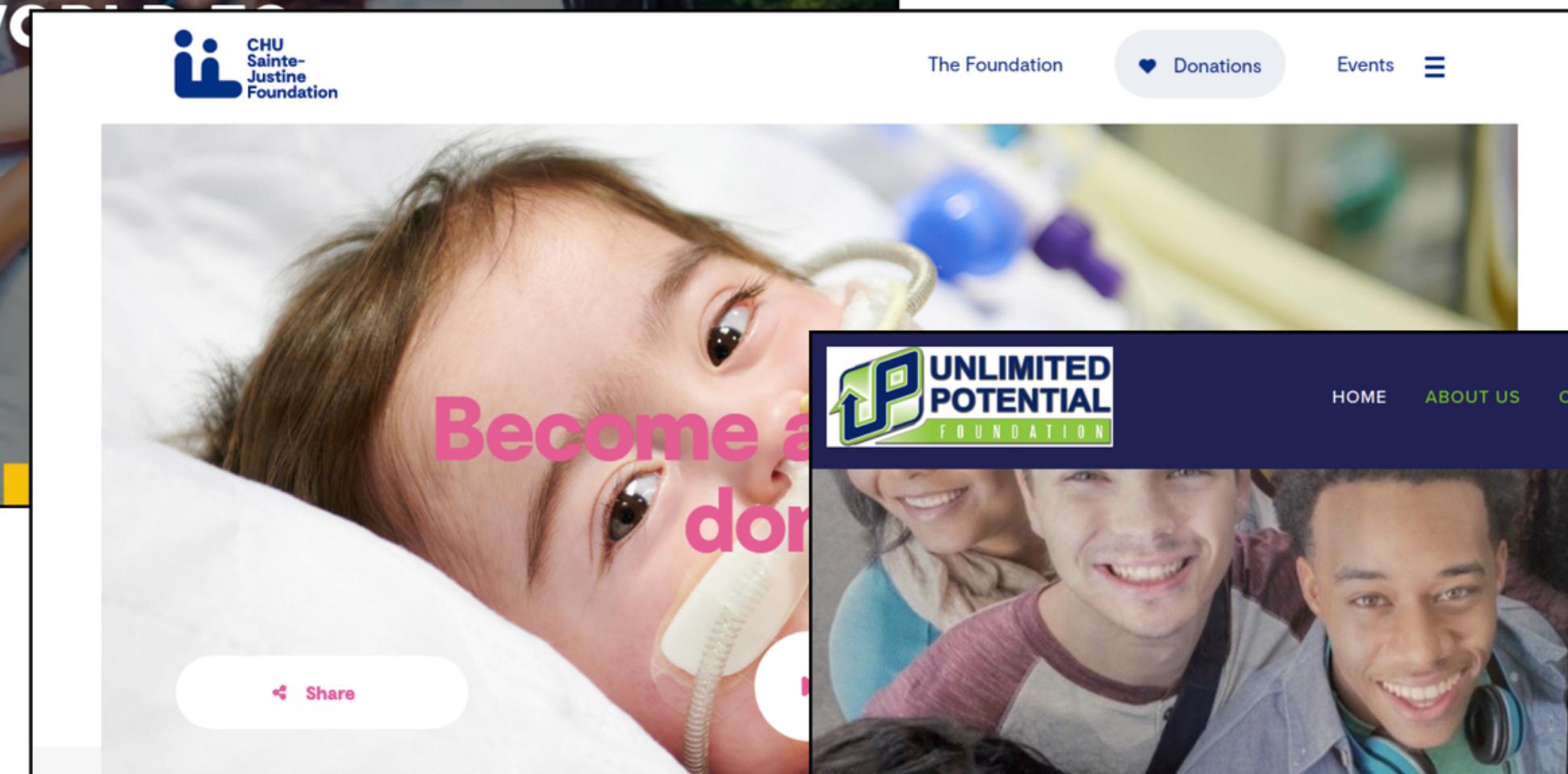
- Selecionamos alguns players do mercado para gerar insights e referências tanto visuais quanto de usabilidade.

Através do benchmark, entendemos quais são as práticas utilizadas por ONGs de diferentes países. Os sites pesquisados possuem um botão no topo à direita que convida o usuário a fazer uma doação. O call to action facilita a navegação e permite que a pessoa encontre com maior facilidade a página de doação.

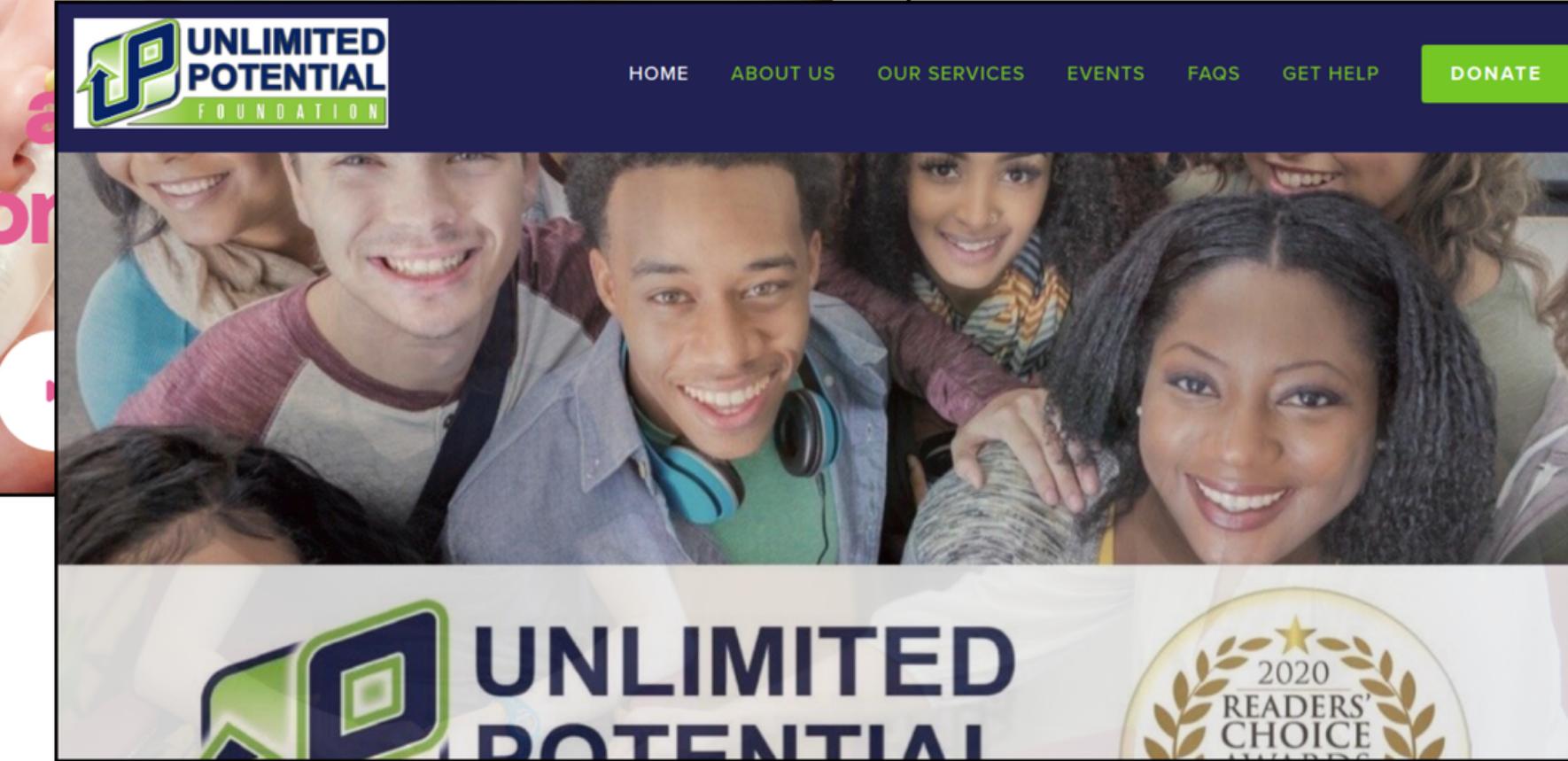
# Benchmark



<https://www.ovofoundation.org.uk/>



<https://www.fondationstejustine.org/en/>



<https://www.upwithrecovery.org/>

## Benchmark

# Principais características

### OVO FOUNDATION

Possui um botão no topo à direita que convida o usuário a fazer uma doação. Este call to action facilita a navegação e permite que a pessoa encontre com maior facilidade a página de doação. A repetição de um link para direcionar o usuário até a página de ajuda é essencial para o bom funcionamento da ONG.

### CHU

Muitos dos sites possuem fotos e registros do que foi feito com o dinheiro arrecadado e as transformações que foram possíveis graças às doações. Ter o registro do emprego do dinheiro com fotos ou planilhas é importante para trazer mais transparência para os doadores.

### UP

Possui uma página para doação ou apenas o número da conta para depósito. De qualquer forma, é importante que o site transmita segurança ao usuário. No caso das ONGs com a possibilidade de doação no próprio website. Enxugar a quantidade de informações para cadastro também é uma boa prática, além disso, todos os sites com a presença do checkout tinham algo em comum, a não utilização do cabeçalho e do rodapé presentes na inicial. A página do formulário deve ser limpa a fim de evitar distrações para o usuário.

## O que influenciou o tema?

No começo, nosso foco era criar um e-commerce de roupas, focado somente em vendas e trocas, porém depois de pesquisas realizadas percebemos que, durante os frios intensos da madrugada, muitas pessoas em situação de rua vão a óbito por falta de indumentários, e, assim como famílias com renda baixa e desabrigados por conta de desastres naturais, nos motivou a criar este projeto. Segue abaixo links de pesquisas.

<https://www.cnnbrasil.com.br/entretenimento/cnn-nosso-mundo-entrevista-o-ceo-da-ong-gerando-falcoes-edu-lyra/>

[https://www.youtube.com/watch?v=ICnluKxyTas&t=300s&ab\\_channel=GerandoFalc%C3%B5es](https://www.youtube.com/watch?v=ICnluKxyTas&t=300s&ab_channel=GerandoFalc%C3%B5es)

<https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/frio-em-sao-paulo-sobe-para-16-o-numero-de-mortes-de-pessoas-em-situacao-de-rua/>

#:~:text=R%C3%A9ssia-,Frio%20em%20S%C3%A3o%20Paulo%3A%20sobe%20para%2016%20o%20n%C3%BAmero%20de,pessoas%20em%20situ%C3%A7%C3%A3o%20de%20rua&text=A%20onda%20polar%20que%20gerou,sexta%2Dfeira%20(30).

<https://www.brasildefato.com.br/2020/08/22/frio-intenso-causa-morte-de-cinco-moradores-de-rua-em-sp-nos-ultimos-2-dias>

<https://oglobo.globo.com/brasil/mortes-de-moradores-de-rua-pelo-frio-geram-mobilizacoes-pelo-pais-25086293>

[https://www.youtube.com/watch?v=MPaaQ3BXRLs&ab\\_channel=RecordNews](https://www.youtube.com/watch?v=MPaaQ3BXRLs&ab_channel=RecordNews)

<https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/ong-vai-doar-530-toneladas-de-alimentos-para-vitimas-de-catastrofes-no-brasil/>

#:~:text=No%20in%C3%ADcio%20de%202020%2C%20a,roupas%20com%20ajuda%20de%20parcerias.

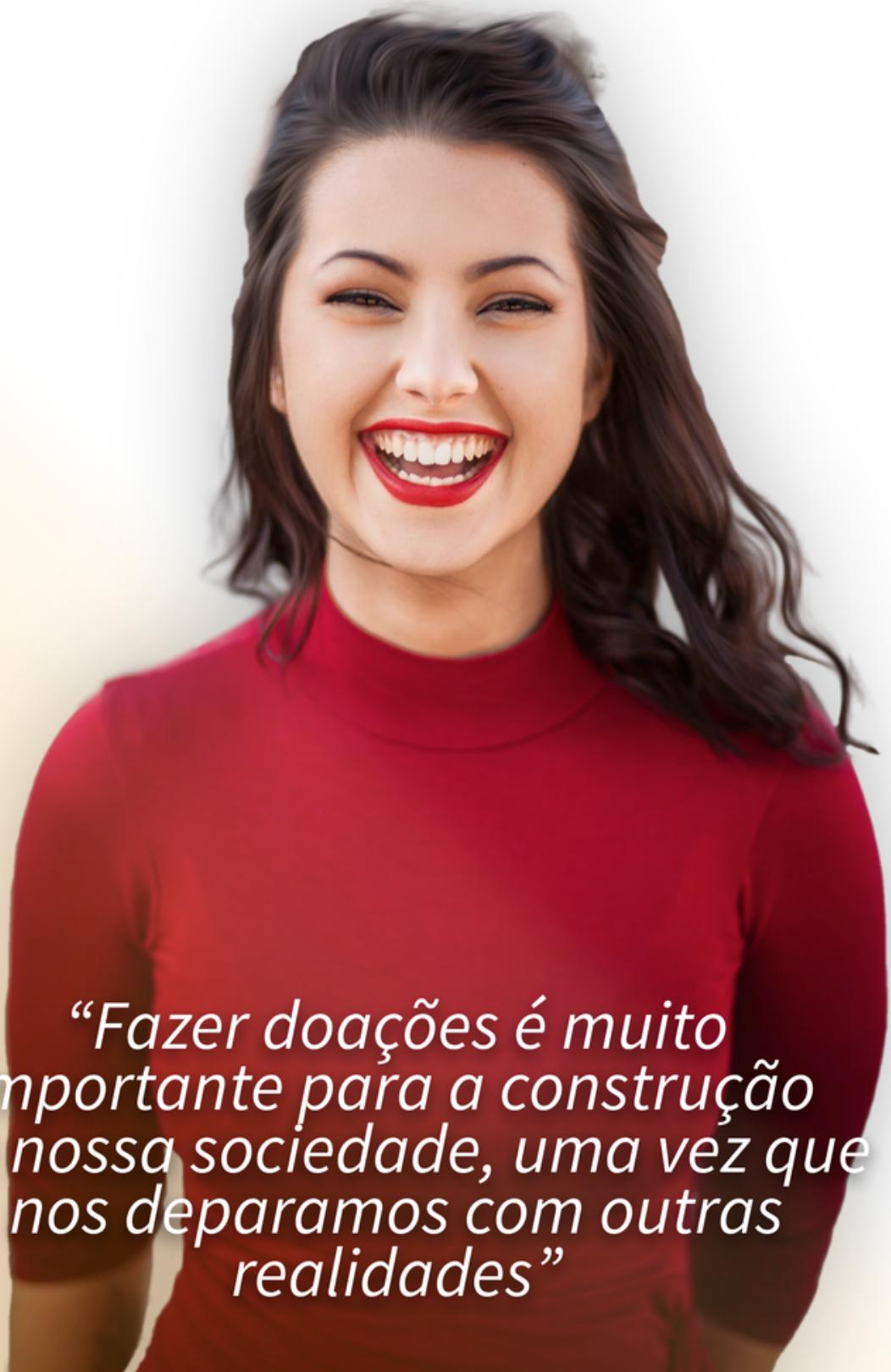
# Análises realizadas para a definição da persona

Conforme pesquisas realizadas, pessoas que se enquadram como “doadores”, tem uma faixa etária entre 18 e 50 anos. Muitos jovens hoje em dia compram muitas roupas, e, deixando aquelas mais antigas paradas no guarda roupa, podem se tornar doadores. Os adultos certamente tem mais facilidade em doar, tanto por costumes quanto por experiências vividas.

Por outro lado temos o perfil de administradores de ONGs, onde a faixa etária entre eles é um pouco mais alta, comparando com o perfil de doadores: esse número varia entre 35 e 60 anos, e muitos necessitam de um grande número de doações para suprir as necessidades apresentadas em sua instituição, mas têm dificuldades para realizar a divulgação de suas campanhas.



# PERSONA DOADORA



*“Fazer doações é muito importante para a construção da nossa sociedade, uma vez que nos deparamos com outras realidades”*

## Bianca Alves

28 anos

### BIOGRAFIA

Quando consegue, sempre faz doações para causas e pessoas. Por sempre ver sua mãe fazendo caridade, Bianca tomou gosto por ajudar o próximo.

### SOBRE

IDADE	28
EDUCAÇÃO	Pedagoga
STATUS	Solteira
OCUPAÇÃO	Professora
LOCALIZAÇÃO	São Paulo, SP

### PALAVRAS QUE A DEFINEM

- 1 Empatia
- 2 Faça o bem sem olhar à quem
- 3 O mundo só será melhor quando todos começarem a se ajudar e se respeitar

### DORES E NECESSIDADES

- 1 Quer doar as roupas que não usa, porém não sabe onde doar.
- 2 Possui dificuldade de encontrar informações sobre campanhas de doação.

### PERSONALIDADES (PONTOS FORTES)

Caridosa Empática



# PERSONA

## ADM. ONG



*“Fazer doações é muito importante para a construção da nossa sociedade, uma vez que nos deparamos com outras realidades”*

# Jorge Rodrigues

41 anos

## BIOGRAFIA

Busca por campanhas ajudar pessoas necessitadas, pois se sente na obrigação de ajudá-las devido ao excesso de roupas que as pessoas acumulam ou jogam fora.

## SOBRE

IDADE	41
EDUCAÇÃO	Administração
STATUS	Casado
OCUPAÇÃO	Coordenador geral
LOCALIZAÇÃO	São Paulo, SP

## PALAVRAS QUE O DEFINEM

- 1 Empatia
- 2 Ajudar o próximo
- 3 Fazer o bem

## DORES E NECESSIDADES

- 1 Necessita de doações para execução das campanhas.
- 2 Dificuldade em realizar as divulgações das campanhas.
- 3 Encontrar pessoas que compactuem com a mesma ideologia que ele.
- 4 Possui dificuldade de encontrar informações sobre campanhas de doação.

## PERSONALIDADE (PONTOS FORTES)

Generoso

Amoroso



#doar #roupas #doe+



# 5 PESSOAS ENTREVISTADAS

## Roseane Garcia

Pastora evangélica

Freguesia do Ó - São Paulo

Rosane é uma pastora evangélica, atua fazendo pregações e ajudando pessoas nos dias de semana, é natural de Salvador - Bahia, reside hoje em São Paulo e ajuda pessoas principalmente na região da Zona Norte da capital, onde relata que há pessoas que carecem de alimentos e roupas, entre outras necessidades.

## Patrícia Maria

Dona de casa

Freguesia do Ó - São Paulo

Patrícia Maria trabalhava como recepcionista até o início da pandemia e a perda do emprego. Desde então sempre gostou de doar, e durante a conversa relatou o amor e o apego que tem com suas roupas, apesar de amar fazer o bem e doar essas roupas tão queridas para quem não tem o que vestir.

## Lilian Keila

Administradora de empresa

Jandira - São Paulo

Lilian trabalha administrando a empresa da família, e desde sempre ajudou com doações de roupas, dinheiro e mantimentos à igreja. Mas relata que teria muita dificuldade se precisasse procurar locais próprios para realizar doação, com uma plataforma específica para isso seria consideravelmente mais fácil.

## Michael Felipe Santiago

Radiologista

Itapevi - São Paulo

Michael trabalha e estuda atualmente radiologia, relata que desde criança tem experiência com doações, pois sua família sempre participou desses atos e ele os acompanhava, quando ficou mais velho tomou o gosto de fazer doações e sempre que vê seu guarda-roupas com muitas roupas sem usar, separa e faz uma caridade.

## Ana Flávia

Maquiadora

Santa Barbára D'Oeste

Ana trabalha como maquiadora, e às vezes também faz a função de manicure. Relata que já fez doações porém não tem tempo de procurar ONGs ou pessoas necessitadas. Nas suas doações, os locais foram indicações de amigos ou familiares.

# Entrevista 1

## Rosane Gracia, 45 anos

Pastora evangélica

Mora na zona Norte de SP

Resumo da entrevista como um todo

Rosane é uma pastora evangélica, atua fazendo pregações e ajudando pessoas nos dias de semana, é natural de Salvador - Bahia, reside hoje em São Paulo e ajuda pessoas principalmente na região da Zona Norte da capital, onde relata que há pessoas que carecem de alimentos e roupas, entre outras necessidades.

Há 9 anos exercendo esse trabalho, ela relata que sua maior dificuldade é a falta de pessoas para colaborar no projeto. Ela tem que conciliar ir atrás das pessoas que querem doar, a administração da igreja, e conta que o que a motiva a permanecer nisso é a vontade em ajudar as pessoas. A mesma relatou que sempre se emociona quando alguma pessoa em situação de rua chega até a porta da igreja para pedir alguma vestimenta, e até citou um versículo bíblico: "Porque tive fome, e destes-me de comer; tive sede, e destes-me de beber; era estrangeiro, e hospedastes-me; Estava nu, e vestistes-me; adoeci, e visitastes-me; estive na prisão, e fostes ver-me". A mesma se emociona e agradece a entrevista.

- 1 Pergunta: Boa tarde Pr. Rosane, obrigada por ceder seu tempo para responder a pesquisa. Gostaria de iniciar fazendo a seguinte pergunta: qual a sua opinião sobre o trabalho voluntário?

Resposta: "Boa tarde, por nada. Aqui na igreja onde eu pastoreio, nós fazemos trabalho voluntário, fazemos doação de roupas e de alimentos. Acredito que dessa forma conseguimos alcançar pessoas através da caridade, e obviamente ajudar quem precisa, é um trabalho muito necessário", afirma.

- 2 Pergunta: Qual a sua maior dor hoje no que diz respeito à doação? O que você acha que poderia ser facilitado nessa troca?

Resposta: "A minha maior **dificuldade** hoje em dia é achar a matéria prima. No caso das roupas, mantimentos e etc, é muito raro achar doadores que venham até a igreja e tragam esses itens para que eles possam ser doados, já aconteceu de chegarem até aqui pessoas precisando de roupa, semi-nuas e com frio, e não tinha roupa de frio para doar, apenas roupas que não iriam suprir a necessidade daquela pessoa, e todo esse processo seria mais fácil se os doadores viessem até aqui fazer a doação e conhecer o modo como nós fazemos esse trabalho aqui."

- 3 Pergunta: Você utiliza as redes sociais? Se sim, qual a funcionalidade que você gostaria num aplicativo que hoje satisfizesse todos esses pontos que estamos conversando?

Resposta: "Utilizo as redes sociais para divulgar os eventos que ocorrem aqui, já pensei em divulgar para as pessoas trazerem peças de roupas, porém acaba que os que mais fazem isso são os fiéis que frequentam aqui. Como usuária, gostaria de um aplicativo que trouxesse pessoas até mim com a intenção de arrecadar mais roupas, para que dessa maneira eu possa distribuir mais roupas para ajudar quem precisa."

# Entrevista 2

- 1 Pergunta: Boa tarde Patrícia, tudo bem? Obrigada por aceitar participar da entrevista. Antes de mais nada, gostaria de perguntar, você doa suas roupas? Se sim, conte mais como se sente doando, qual a sua maior motivação para fazer isso hoje...

Resposta: "Boa tarde, o prazer é meu.. Então, eu sempre doei minhas roupas, porque considero ter hábitos consumistas (ri sem graça), mas também compro porque sei que irei doar mais tarde, e eu amo fazer isso, pois me sinto ajudando o lojista ao comprar minhas roupas, e também quando dôo me sinto fazendo o bem para aquela pessoa que precisa, mas como agora estou desempregada nunca mais doei, infelizmente", afirmou.

- 2 Pergunta: Muito bom. A propósito, qual era o processo de doação que você fazia quando doava, ia à algum lugar específico, alguém ia retirar com você?

Resposta: "Quando eu doava minhas roupas, eu sempre anunciava na OLX "doa-se roupas", e geralmente alguém ia retirar retirar na minha casa mesmo, mas sempre achei esse método um pouco estranho, pois não queria passar meu endereço para desconhecidos, já tentei doar em alguma ONG ou coisa do tipo mas sempre achei muito burocrático, e geralmente é bem longe também, sempre tinha que ser em grandes quantidades de doação, já chegaram a não me deixar doar uma peça específica, e fiquei bem entristecida com isso, gostaria de ter autonomia para fazer a doação já que estou ajudando".

- 3 Pergunta: Como você sabe que alguém está precisando, já que não doa em ONG's? O que você faz para doar independente desses orgãos?

Resposta: "Me sinto chateada por falar isso, mas infelizmente não tenho feito nada. Sempre quando saio na rua me deparo com pessoas em situação de rua precisando, mas nunca levo essas roupas para a rua. Eu, como usuária de redes sociais, já que procuro muito emprego na internet, gostaria de algo onde eu pudesse postar roupas, tênis usados e afins que eu sei que não conseguiria vender, e aí eu publicaria, assim eu conseguia me livrar das peças que só estão fazendo volume no meu guarda-roupa, e sucessivamente ajudando alguém que precisa, ainda mais nessa época de pandemia que as pessoas perderam seus lares".

## Patrícia Maria

Dona de casa

Reside na Zona norte de SP

Resumo da entrevista

Patrícia Maria trabalhava como recepcionista até o início da pandemia e a perda do emprego. Desde então sempre gostou de doar, e durante a conversa relatou o amor e o apego que tem com suas roupas, apesar de amar fazer o bem e doar essas roupas tão queridas para quem não tem o que vestir.

Durante o bate-papo, Patrícia relata que hoje, a maior dor dela é não poder doar suas roupas pela burocracia que é doar para alguma ONG, que tem várias **dificuldades** para doar, além da maioria dos locais serem distantes da casa dela. Ela alega que poderia doar do jeito antigo, na OLX, porém ela relata que acha muito perigoso passar seu endereço, e além disso, ela não estaria ajudando pessoas que precisam tanto assim, e sim usuários comuns como ela, que possuem um teto.

Ao término da conversa, Patrícia relata que adoraria ter um lugar onde, mensalmente ou anualmente, quando ela fizesse a limpa em seu guarda-roupa, deixasse lá tudo o que não usa mais.

# Entrevista 3

## 1. Já fez algum tipo de doação? Se sim, qual foi seu sentimento ao realizar o ato?

Sim, me senti muito feliz e realizada ao ajudar o próximo, com certeza sempre que tiver mais oportunidades irei fazer novamente.

## 2. O que você acha que poderia ser facilitado no processo da doação?

Conhecer a real necessidade por trás do necessitado, porque assim, no meu caso, se soubesse as necessidades poderia ajudar muito mais, e sabemos que no nosso país o índice de desabrigados não é baixo.

## 3. O quanto difícil foi para você achar ONGs ou pessoas que necessitam deste auxílio? Você acha que uma plataforma online (app ou site) que apresentasse uma lista de ONGs que precisa de doações facilitaria o processo?

Por conta de minhas doações terem sido feitas apenas para a igreja, não tive o trabalho de ir atrás de uma ONG, mas se não fosse a igreja eu com certeza teria dificuldades. Teria que procurar estabelecimentos que deixam aquela caixa na frente pedindo doações, e caso não achasse teria que ir atrás de uma ONG, mas não faço ideia onde se localiza uma. Com essa inovação seria um grande avanço para a humanidade, ajudaria muito no processo de encontrar quais são as verdadeiras necessidades.

## 4. O que você gostaria de encontrar nessa plataforma?

Locais próprios para doações, encontrar a real necessidade por trás da doação.

**Lilian Keila**

Administradora de empresas  
Jandira - São Paulo

Lilian trabalha administrando a empresa da família, e desde sempre ajudou com doações de roupas, dinheiro e mantimentos à igreja. Mas relata que teria muita dificuldade se precisasse procurar locais próprios para realizar doação, com uma plataforma específica para isso seria consideravelmente mais fácil.

# Entrevista 4

## 1. Já fez algum tipo de doação? Se sim, qual foi seu sentimento ao realizar o ato?

Sim, para realizar a doação tive que desenvolver um amor ao próximo, quando fiz minha primeira doação esse sentimento cresceu muito, além disso senti muita felicidade e realização.

## 2. O que você acha que poderia ser facilitado no processo da doação ?

A forma de achar o necessitado ou a ONG e a entrega dessa doação.

## 3. O quanto difícil foi para você achar ONGs ou pessoas que necessitam deste auxílio? Você acha que uma plataforma online (app ou site) que apresentasse uma lista de ONGs que precisa de doações facilitaria o processo?

Foi **difícil** achar uma ONG, tive que fazer várias pesquisas na internet, procurar no Instagram, creio que uma plataforma especificada para isso facilitaria muito no processo e na ajuda de pessoas necessitadas.

## 4. O que você gostaria de encontrar nessa plataforma ?

Gostaria que fosse uma plataforma onde seria possível doar dinheiro, e também a localização da ONG para levar as doações.

**Michael Felipe Santiago**

Radiologista

Itapevi - São Paulo

Michael trabalha e estuda atualmente radiologia, relata que desde criança tem experiência com doações, pois sua família sempre participou desses atos e ele os acompanhava, quando ficou mais velho tomou o gosto de fazer doações e sempre que vê seu guarda-roupas com muitas roupas sem usar, separa e faz uma caridade.

# Entrevista 5

## 1. Já fez algum tipo de doação? Se sim, qual foi seu sentimento ao realizar o ato?

Sim, quando faço doações tenho uma grande alegria em meu coração. Me sinto Realizada ao poder ajudar o próximo.

## 2. O que você acha que poderia ser facilitado no processo da doação?

A forma de encontrar pessoas ou instituições que estão precisando, hoje em dia somos muitos ocupados, no meu caso saio de casa às 07:00 da manhã e volto às 20:00 da noite de segunda a sábado, e não tenho tempo de ir procurar.

## 3. O quanto difícil foi para você achar ONGs ou pessoas que necessitam deste auxílio? Você acha que uma plataforma online (app ou site) que apresentasse uma lista de ONGs que precisa de doações facilitaria o processo?

Como relatei na pergunta acima, quase não tenho tempo para nada, então todas as vezes que doei foi pelo fato de alguma amizade ou familiar me informar de alguma pessoa necessitada, mas acredito que um app ou site seria uma ótima forma de poder encontrar e ajudar mais pessoas .

## 4. O que você gostaria de encontrar nessa plataforma ?

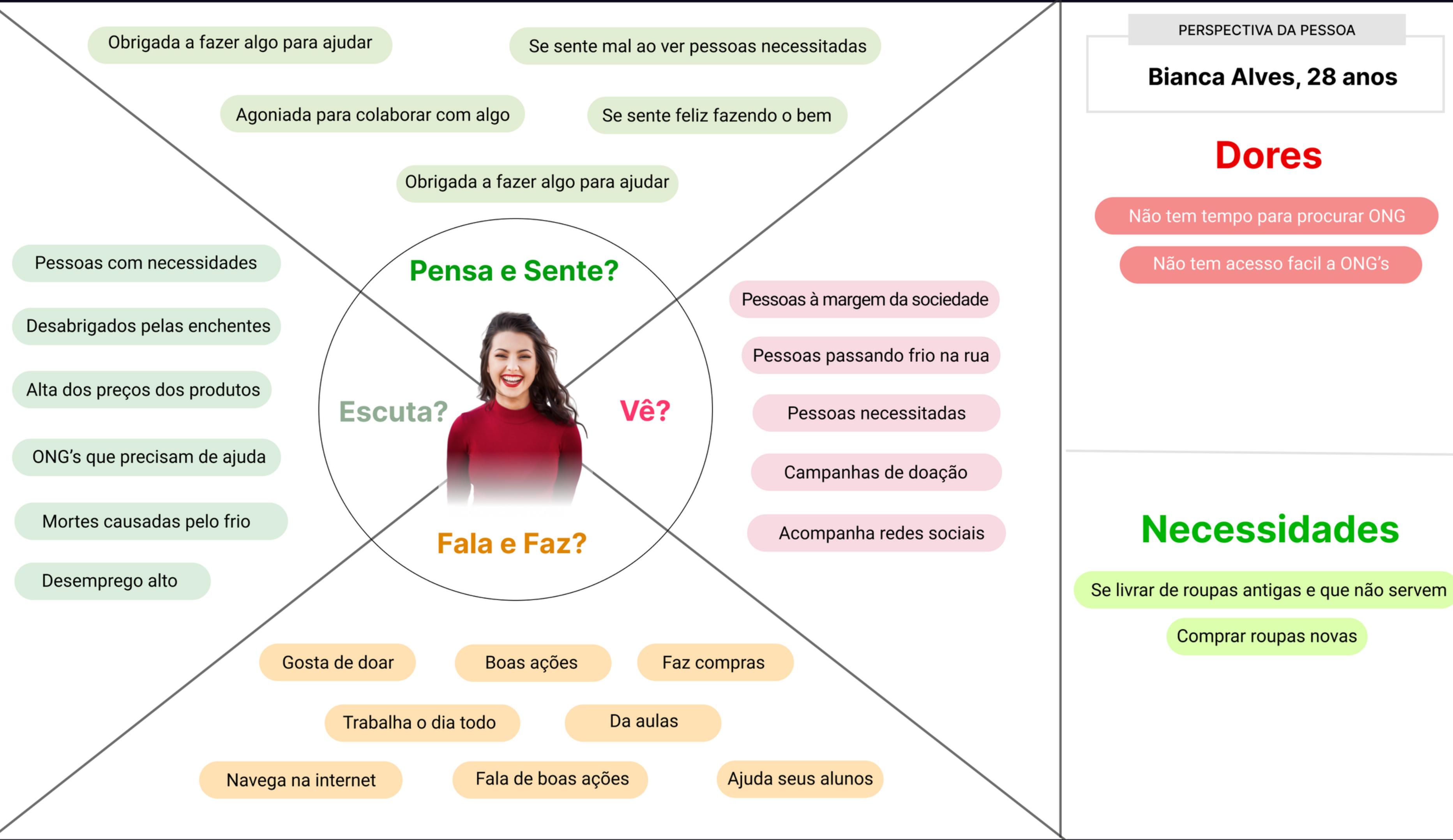
Uma lista das pessoas necessitadas,o tipo de **dificuldade** que está passando, uma separação por faixa etária de idade.

**Ana Flávia**

Maquiadora

Santa Barbára D'Oeste

Ana trabalha como maquiadora, e às vezes também faz a função de manicure. Relata que já fez doações porém não tem tempo de procurar ONGs ou pessoas necessitadas. Nas suas doações, os locais foram indicações de amigos ou familiares.



PERSPECTIVA DA PESSOA

**João Rodrigues, 41 anos**

## Dores

Divulgar suas campanhas

Ver pessoas na rua passando frio

Precisa de roupas para alcançar pessoas

Não tem muitas pessoas para colaborar com seu projeto

## Necessidades

Precisamos de mais doações de roupas

Necessita de muitas arrecadações

Doações

**Pensa e Sente?**



**Escuta?**

**Vê?**

**Fala e Faz?**

Obrigada a fazer algo para ajudar

Se sente responsável em receber doações e direcioná-las

Se sente feliz fazendo o bem

Obrigada a fazer algo para ajudar

Se sente mal ao ver pessoas necessitadas

Pessoas com necessidades

Desabrigados pelas enchentes

Alta dos preços dos produtos

Alto consumismo de roupas

Mortes causadas pelo frio

Possíveis doadores

Trabalha período integral

Realiza as entregas das doações

Realiza doações

Realiza campanhas

Coordena a ONG

Fala de boas ações

Ajuda seus alunos

Maneiras de distribuir as doações

Pessoas à margem da sociedade

Pessoas passando frio na rua

Pessoas necessitadas

Pessoas com muitas roupas

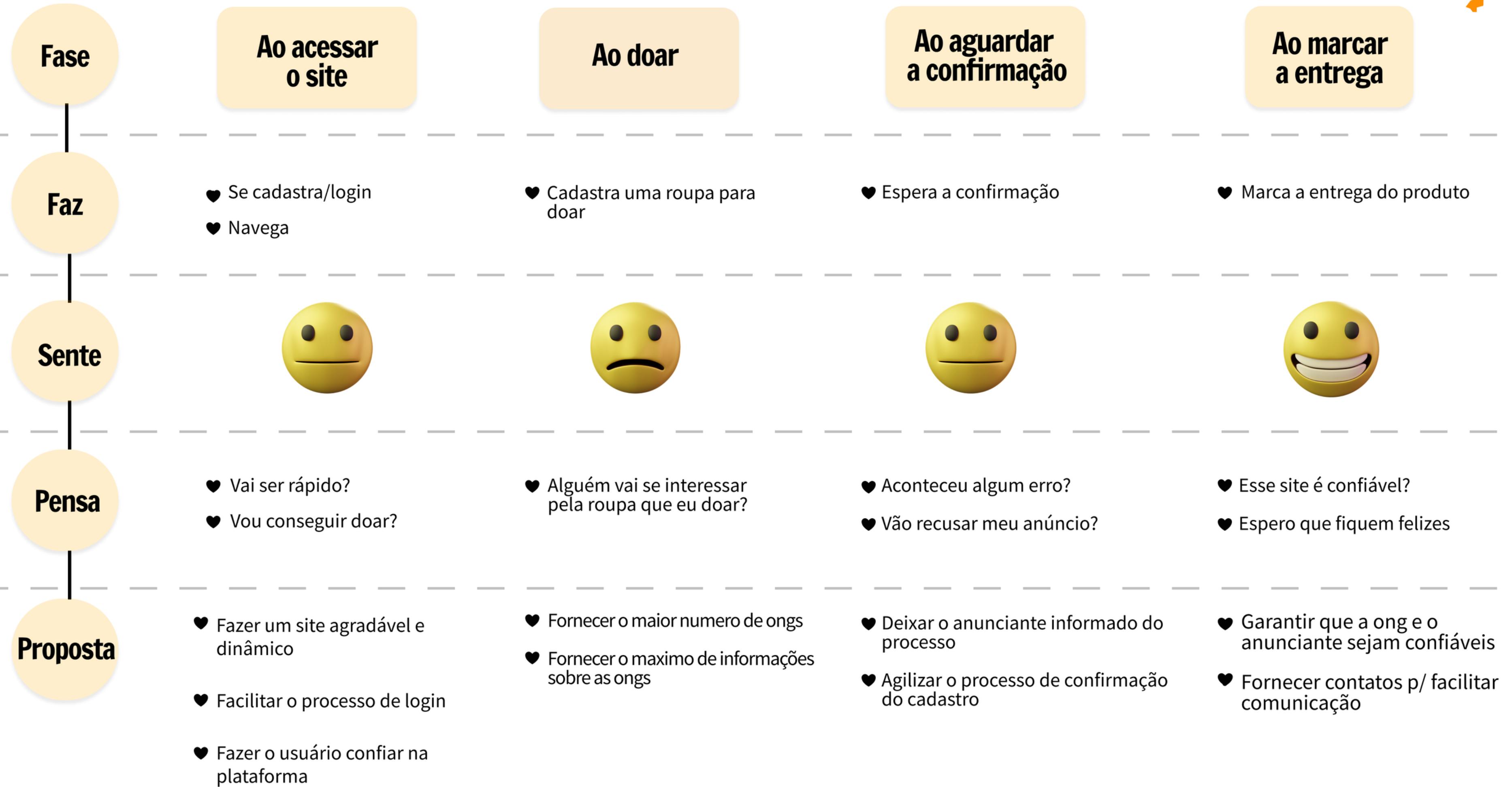
# Jornada do usuário

- Com as hipóteses e ações mapeadas, criamos o fluxograma da jornada do usuário.

## Funcionalidades:

- O produto permite a escolha de ONG's catálogo e permite o diálogo entre fornecedor e cliente
- Disponibiliza informações da ONG (Projeto, endereço, doadores antigos: depoimentos)
- Cadastra usuário "ONG"
- Tem autonomia para combinar a entrega com a ONG por qualquer meio de comunicação





palavra que mais apareceu

**Dificuldade**

**4x**

# Obrigado!



Fernanda Azevedo	01211134
Matheus Noschese	01211099
Vinicius Tomazin	01211128
Rony Alves	01211120
Mateus Lemos	01211096
Pedro Peres	01211111