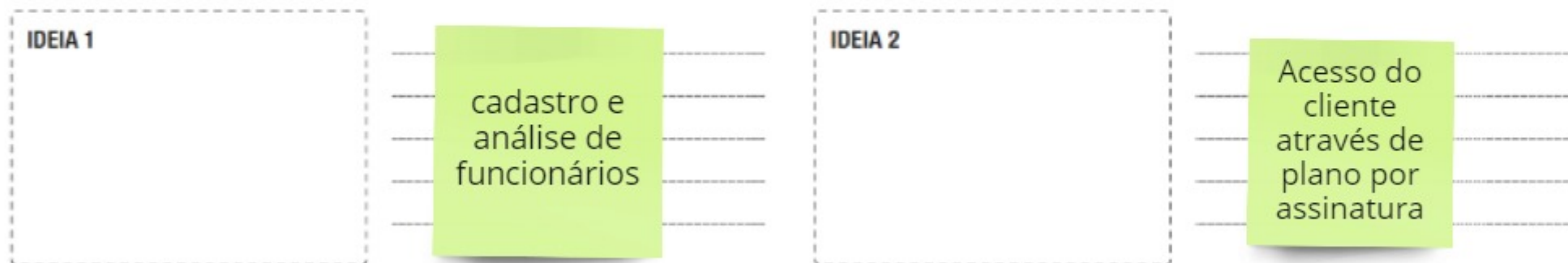
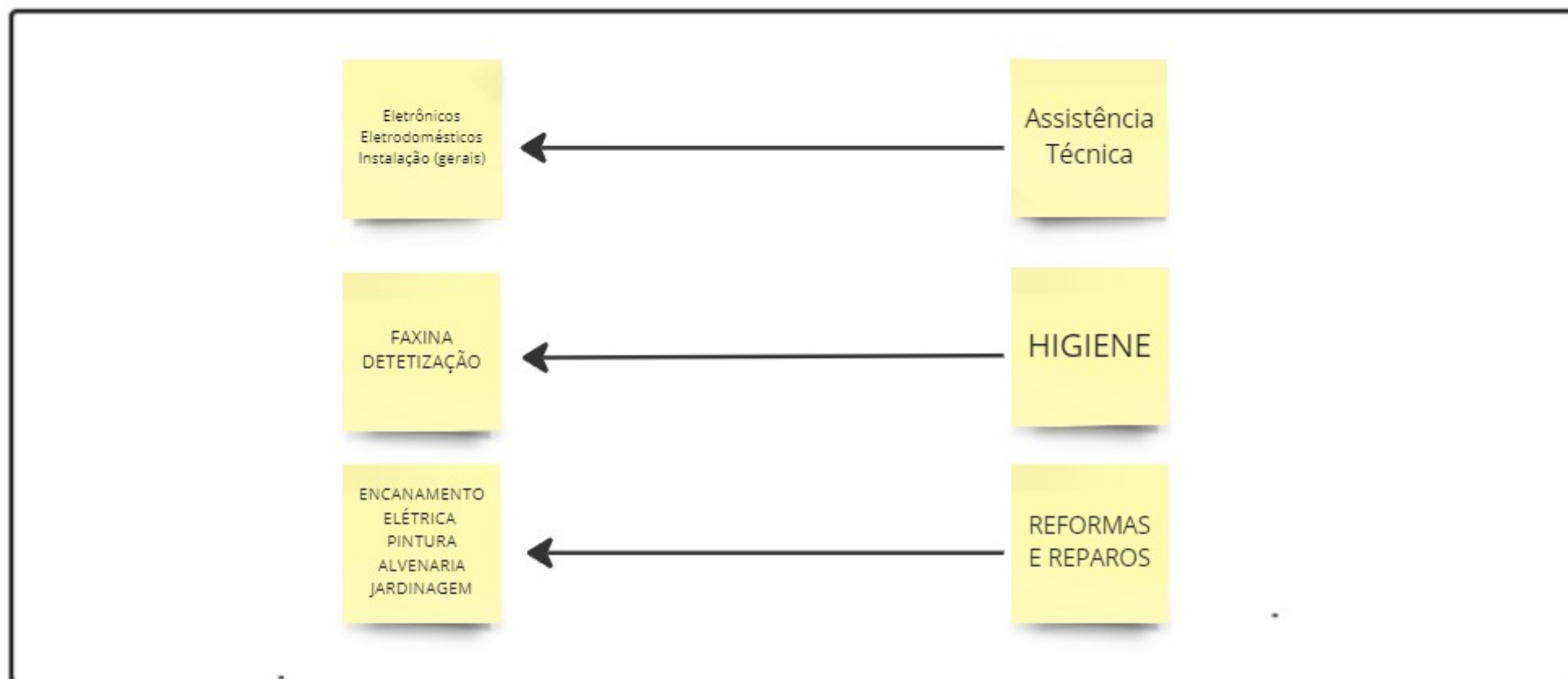
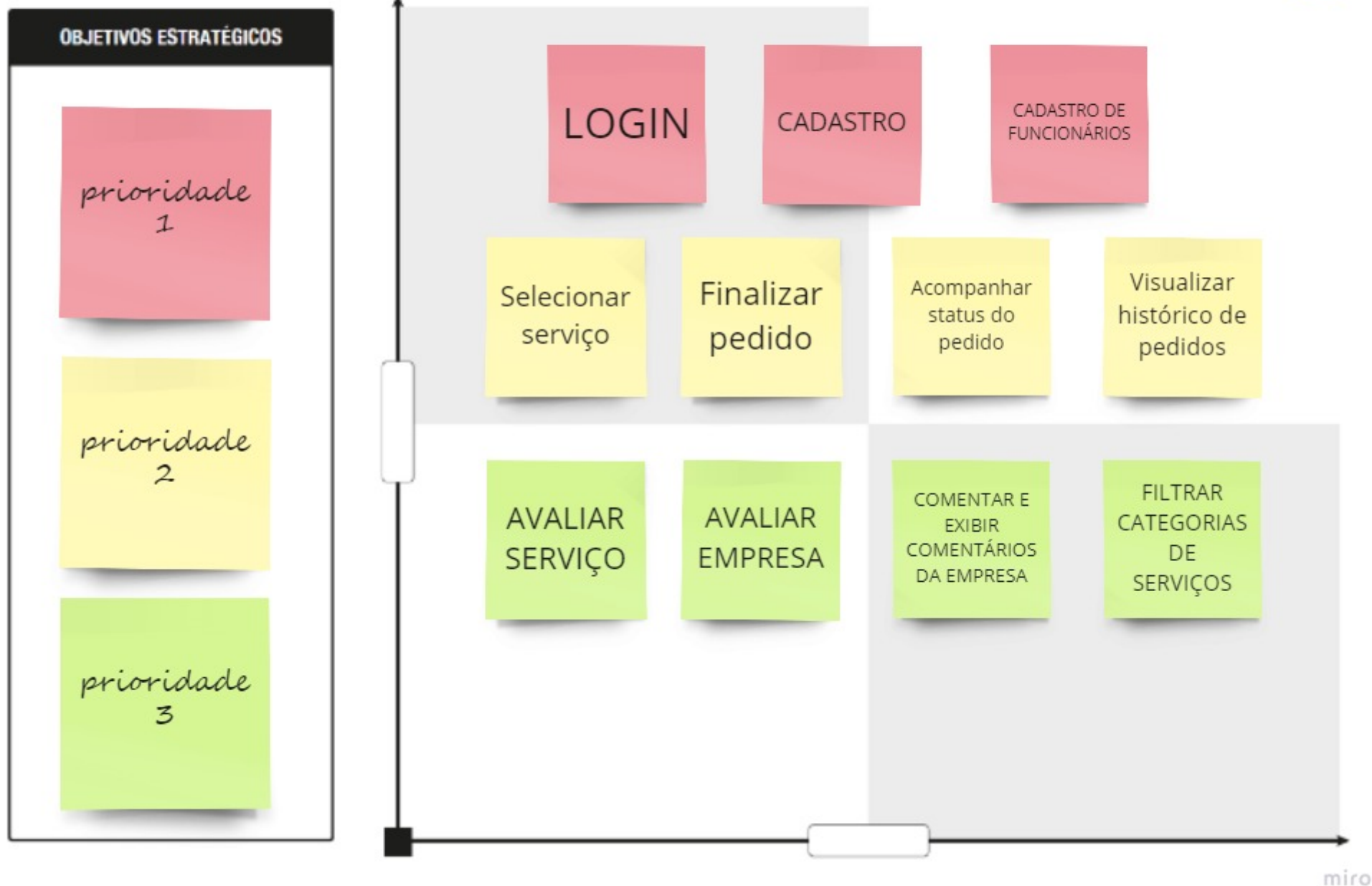


Ferramentas – Mural de Possibilidades



Ferramentas – Mapa de Priorização

MAPA DE PRIORIZAÇÃO



QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

O público alvo deste projeto se trata de grande parte da população que, por falta de conhecimentos técnicos ou inviabilidade de tempo, necessitam de uma solução prática para problemas físicos domésticos, como falhas em encanamentos, aparelhos eletrônicos, dentre outros.

POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?

iwork funciona de forma em que haja mais praticidade na solicitação de serviços, portanto, a experiência do cliente será mais agradável, rápida e objetiva, mitigando esforços impráticos, e modernizando uma parcela do âmbito trabalhista.

iwork



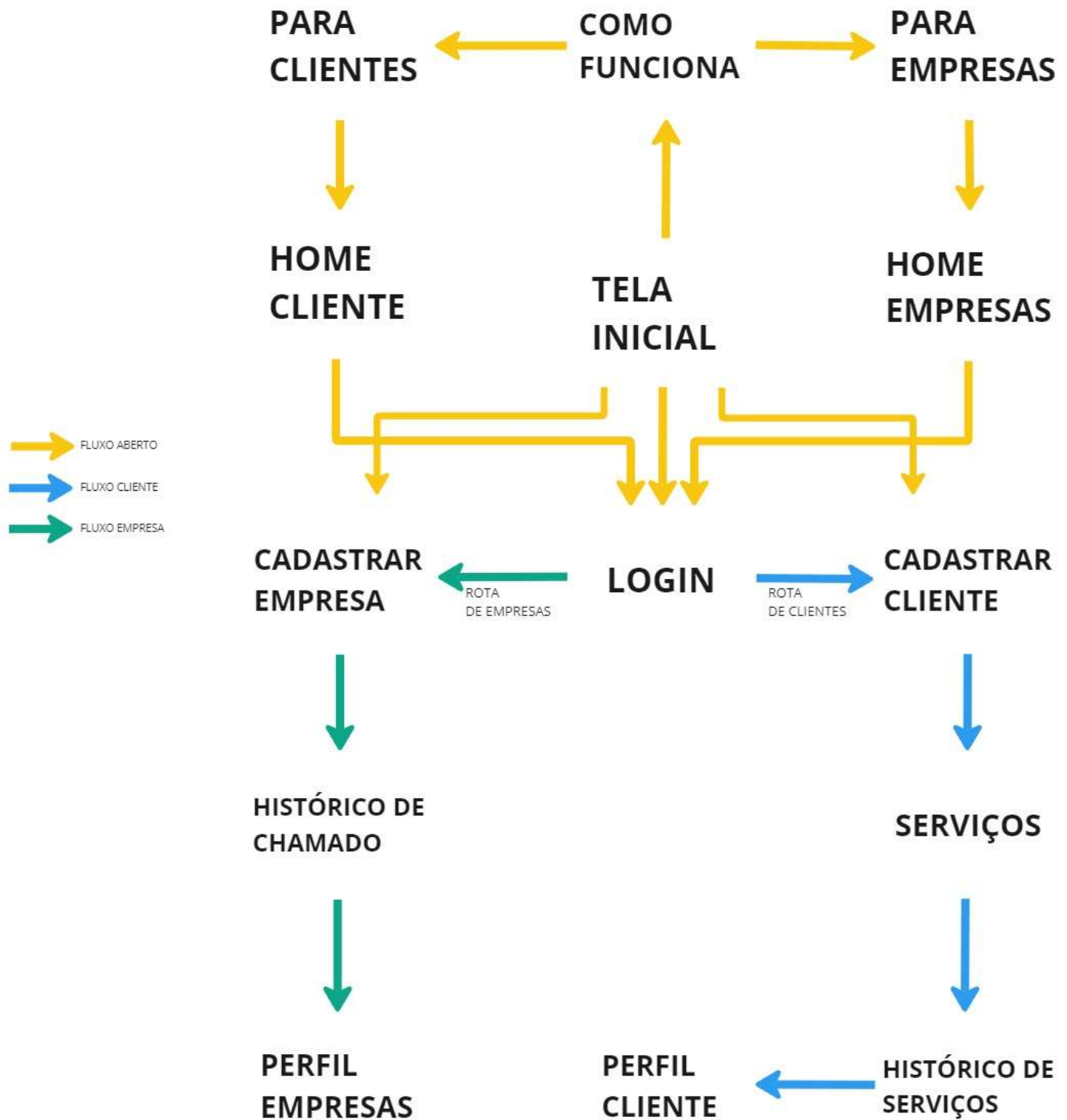
COMO PODE SER IMPLEMENTADO?

O site será implementado de forma em que tanto o cliente quanto as empresas e funcionários possam modernizar seu modus operandi de forma intuitiva, prezando a todo momento pela praticidade na experiência de ambas as partes.

COMO FUNCIONA?

O iwork se trata de um site que facilita a interação entre empresas e clientes no âmbito de prestações de serviços domésticos, onde o cliente seleciona sua opção dentre diversos tipos de serviços prestados, empresas e funcionários.

FLUXO DE USUÁRIOS



Mapa de empatia

Nome: Erick

O que ele pensa e sente?

A família é o que realmente importa. O que mais o preocupa é o fato de não estar fazendo dinheiro, dependendo dos pais.

O que ele ouve?

Influências o levam a estudar mais e aprimorar suas habilidades técnicas e interpessoais.

O que ele vê?

Apreensivo com relação ao mercado de trabalho, por insegurança de suas próprias habilidades. Frequenta a faculdade apenas para assistir as aulas.

O que ele diz e faz?

Autoestima baixa, é tímido e tem dificuldade de socializar, por isso opta pelo isolamento social..



Mapa de empatia

Nome: Roberta

O que ela pensa e sente?

Amor por suas filhas. O que mais a preocupa é a segurança e o bem estar das suas filhas. Anseia por ver as filhas crescerem saudáveis e felizes. Sua maior inspiração é Danielle Allen, professora renomada de Harvard.

O que ela ouve?

Os amigos e influências a aconselham a diminuir seu ritmo de trabalho, por outro lado seu chefe a diz o contrário.

O que ela vê?

Passa a maior parte do tempo trabalhando, e todo seu tempo livre dando atenção a suas filhas, o mercado a oferece pouco espaço e poucos a levam a sério.

O que ela diz e faz?

Rigorosa com as filhas, posição de liderança, mulher forte, impõe respeito.



Mapa de empatia

Nome: Wagner

O que ele pensa e sente?

Desconfiado de tudo e todos, não possui anseios ou inspirações, sente preocupações excessivas por problemas irrelevantes..

O que ele ouve?

Seus amigos são exatamente iguais e ele na maneira de pensar, portanto, encontra-se estagnado.

O que ele vê?

Aposentado, fica em frente sua televisão na maior parte do tempo, aos fins de semana, joga bingo com seus conhecidos.

O que ele diz e faz?

Pouca interação social causada por sua arrogância e falta de confiança nas pessoas.



Mapa de empatia

Nome: Alicia

O que ela pensa e sente?

Se move pelo desejo de um mundo melhor. Portanto, ajuda as pessoas da melhor forma que pode. Se inspira na Doutora Ana Beatriz.

O que ela ouve?

Seus amigos dizem apenas coisas positivas sobre ela, seu chefe enxerga um futuro brilhante diante dela, e a incentiva a crescer como profissional, um passo de cada vez.

O que ela vê?

Possui amigos extremamente mente aberta e compreensivos, ela se cerca de pessoas positivas e com aspectos em comum, todos seus amigos a inspiram a ser uma pessoa melhor. O mercado a oferece poucas oportunidades, mesmo sendo uma excelente profissional, suas opções são limitadas.

O que ela diz e faz?

Extrovertida, pessoa extremamente espontânea, não tem medo de ser exatamente quem é.



Mapa de empatia

Nome: João Carlos

O que ele pensa e sente?

Pensa no desenvolvimento de sua empresa, baseado em fortes ambições, com o sonho de se tornar bilionário. Sua maior inspiração é o Doutor Paulo Muzy.

O que ele ouve?

Elogios sobre seu físico, e o oposto sobre seu intelecto.
Seu pai tenta o instruir a tomar conta da empresa.

O que ele vê?

Seus amigos o atraem a coisas superficiais, tirando completamente o foco nos seus objetivos.

O que ele diz e faz?

O completo oposto de suas ambições, tomando todas as decisões erradas e preguiçosas, busca o sucesso sem esforço.



Mapa de empatia

Nome: Sabrina

O que ela pensa e sente?

Se sente um pouco presa ao trabalho por não conseguir canalizar suas ideias e vontades com o cargo que possui.

O que ela ouve?

Desejo de mudança a leva para buscar novos caminhos de ganhar dinheiro que não a impeçam de ter mais tempo para fazer o que gosta.

O que ela vê?

Trabalha para manter as contas em dia. Tem vontade de largar tudo e viajar, pressa para realizar seus sonhos e deseja ter mais tempo de qualidade com os filhos.



O que ela diz e faz?

É uma pessoa animada, alegre, que gosta de eventos, viajar e de expressar sua criatividade. Tem o desejo de mudança, queria mais tempo para cuidar dos filhos e aproveitar a vida.



NOME: Erick

IDADE: 20

HOBBIES:

- LER
- JOGAR
- CUIDAR DAS PLANTAS E DO GATO
- DESINGN

OCUPAÇÃO: ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO

SONHO: TER ESTABILIDADE FINANCEIRA E SER INDEPENDENTE

MOTIVAÇÕES: QUER AJUDAR SUA FAMILIA, SER UMA PESSOA MELHOR

FRUSTRAÇÕES: AINDA É DEPENDENTE DOS PAIS E PARENTES FINANCEIRAMENTE

APLICATIVOS:

- TWITTER(X)
- LINKEDIN
- INSTA
- IFOOD
- LOL

HISTÓRIA:

Acabou de se mudar para uma nova cidade com o objetivo de cursar a faculdade e alcançar seus sonhos, mora sozinho e ainda não conhece ninguém e tem problemas de timidez, teve problemas com o chuveiro e não sabia uma forma mais fácil de encontrar alguém pra alguém quando encontrou o iWork.

Desde então teve muitos problemas no lugar em que estava morando, mas por sorte sempre podia contar com o iWORK quando precisava de serviços.



NOME: Roberta

IDADE: 38

HOBBIES:

- LER
- PASSEAR COM AS FILHAS E O CACHORRO
- MARATONAS SERIES
- BEBER COM AS AMIGAS

OCUPAÇÃO: PROFESSORA

SONHO: TER A PRÓPRIA ESCOLA, QUER TORNAR O MUNDO MELHOR ATRAVEZ DA AEDUCAÇÃO

MOTIVAÇÕES: AS FILHAS E OS ALUNOS

FRUSTRAÇÕES: NÃO TEM TANTO TEMPO PARA AS FILHAS QUANTO QUERIA

APLICATIVOS:

- iFOOD
- FACEBOOK
- TINDER
- KWAI

HISTÓRIA:

Seu marido morreu e a vida de mãe solteira é bem corrida, então ela usa o iWORK para garantir serviços de limpeza e ter mais tempo disponível para suas filhas

Quando ela quebrou o pé precisou de mais ajuda nas atividade domésticas, e o iwork ajudou nisso

Como ela faz muita comida congelada o microondas e essencial, quando teve um problema com ele encontrou concerto facil pelo app.



NOME: Wagner

IDADE: 65

HOBBIES:

- BINGO
- MEGASENA
- SLVIO SANTOS NO DOMINGO
- ASSITIR FUT

OCUPAÇÃO: APOSENTADO

SONHO: TER UMA CASA EM UM LUGAR TRANQUILO E SOSSEGADO

MOTIVAÇÕES: QUER AJUDAR SEUS FILHOS E NETOS

FRUSTRAÇÕES: SOFRE COM DIABETE E NÃO POSSUI COMPANHIA

APLICATIVOS:

- FACEBOOK
- WHATSAPP
- DUOLINGO
- BET APOSTAS
- FGTS

HISTÓRIA:

Como já está de idade e tem dificuldades motoras, sempre contrata serviços de limpeza pelo iWork, já que mora longe da sua família e não tem alguém para ajudar.

Como gostou bastante do serviço, contratou varias vezes para ter mais tempo para se dedicar a seus hobbies.

quando estava recém operado, precisou de alguém para concertar um problema eletrico em sua casa, nisso ele tambem pediu pelo iWORK



NOME: Alicia

IDADE: 26

HOBBIES:

- YOGA
- COSPLAY
- CUIDAR DAS PLANTAS E DO GATO
- ASSISTIR FILMES E SERIES

OCUPAÇÃO: SE FORMOU EM PSICOLOGIA E ESTÁ ATUANDO NESSA ÁREA

SONHO: CONSTRUIR UMA FAMÍLIA

MOTIVAÇÕES: QUER ENCONTRAR SEU AMOR VERDADEIRO E VIAJAR O MUNDO

FRUSTRAÇÕES: AINDA NÃO ENCONTROU O AMOR VERDADEIRO E NÃO POSSUI TANTO DINHEIRO

APLICATIVOS:

- INSTAGRAM
- TIKTOK
- CRUNCHYROLL
- WATTPAD
- TINDER

HISTÓRIA:

Como terminou o relacionamento recentemente, não possui mais ajuda para consertar os eletrodomésticos, já que era o seu namorado que lhe ajudava, assim começou a usar o iWork. Ela fica bastante ocupada no trabalho e maratonando doramas, assim contrata alguém para limpar sua casa. Alguns dias atras, a luz acabou e como estava assistindo Alice in Borderland, chamou alguém rápido pelo iWork, para concertar o problema elétrico.



NOME: João Carlos

IDADE: 32

HOBBIES:

- PEDALADA COM AMIGOS
- BEBER NO BAR
- MUSCULAÇÃO
- FUTEBOL

OCUPAÇÃO: EMPREENDEDOR
NA ÁREA DE COSMÉTICOS

SONHO: TER SEU TÃO
SONHADO SHAPE E UMA
NAMORADA

MOTIVAÇÕES: QUER TER UM
SHAPE ASTETHIC, TEM COMO
INSPIRAÇÃO: PAULO MUZZI E
RAMÓN DINO

FRUSTRAÇÕES: SUA EMPRESA
NÃO ESTÁ RENDENDO COMO O
EPERADO

APLICATIVOS:

- INSTAGRAM
- TIKTOK
- EVE
- TWITTER
- XP

HISTÓRIA:

Como precisa focar mais na sua rotina, fica sem tempo para os serviços domésticos, desse modo, usa o IWork.

Quando mais novo, seu pai não foi muito presente em sua vida, por causa do trabalho. Assim, João Carlos não aprendeu a consertar os eletrodomésticos e afazeres de casa.

Como é uma pessoa bastante desorganizada, precisa de ajuda para limpar sua casa.



NOME: Sabrina

IDADE: 49

HOBBIES:

- LER
- ESCUTAR MÚSICA
- VIAJAR
- CUIDAR DAS PLANTAS
- FESTAS
- FAZER GINÁSTICA

OCUPAÇÃO: ANALISTA DE DADOS

SONHO: CONHECER DUBAI E MORAR EM FRENTE A PRAIA

MOTIVAÇÕES: PARA DE TRABALHAR E APROVEITAR A VIDA

FRUSTRAÇÕES: TRABALHO E AINDA NÃO ATINGIU SEU OBJETIVO

APLICATIVOS:

- FACEBOOK
- WHATSAPP
- NETFLIX
- IFOOD
- SHOPEE

HISTÓRIA:

Como ela e o marido são muito ocupados com o trabalho, sempre precisam de ajuda para arrumar a casa e cuidar do seus filhos. Desse modo, utiliza o iWork para facilitar.

Um mês atras, o chuveiro elétrico estragou e não tinha ninguém que sabia consertar, ela chamou alguém pelo iWork.

Se mudaram tem alguns meses para uma nova casa, só que descobriram alguns problemas no encanamento, aí chamaram alguém para ajuda-los.

MATRIZ DE ALINHAMENTO (CSD)



DÚVIDAS

O que ainda não sabemos?

Como garantir a segurança no processo e a qualidade

Precificação

Monetização

Comunicação
Pagamento
Visual

Consertos
Assistência
Avaliação

Taxa de cancelamento



CERTEZAS

O que já sabemos?

Existem pessoas com dificuldade em conversar no telefone ou fazer digitalmente

Dificuldade em encontrar um profissional

Empresa mediadora

Barra de pesquisa

faxina doméstico marido de aluguel



SUPOSIÇÕES

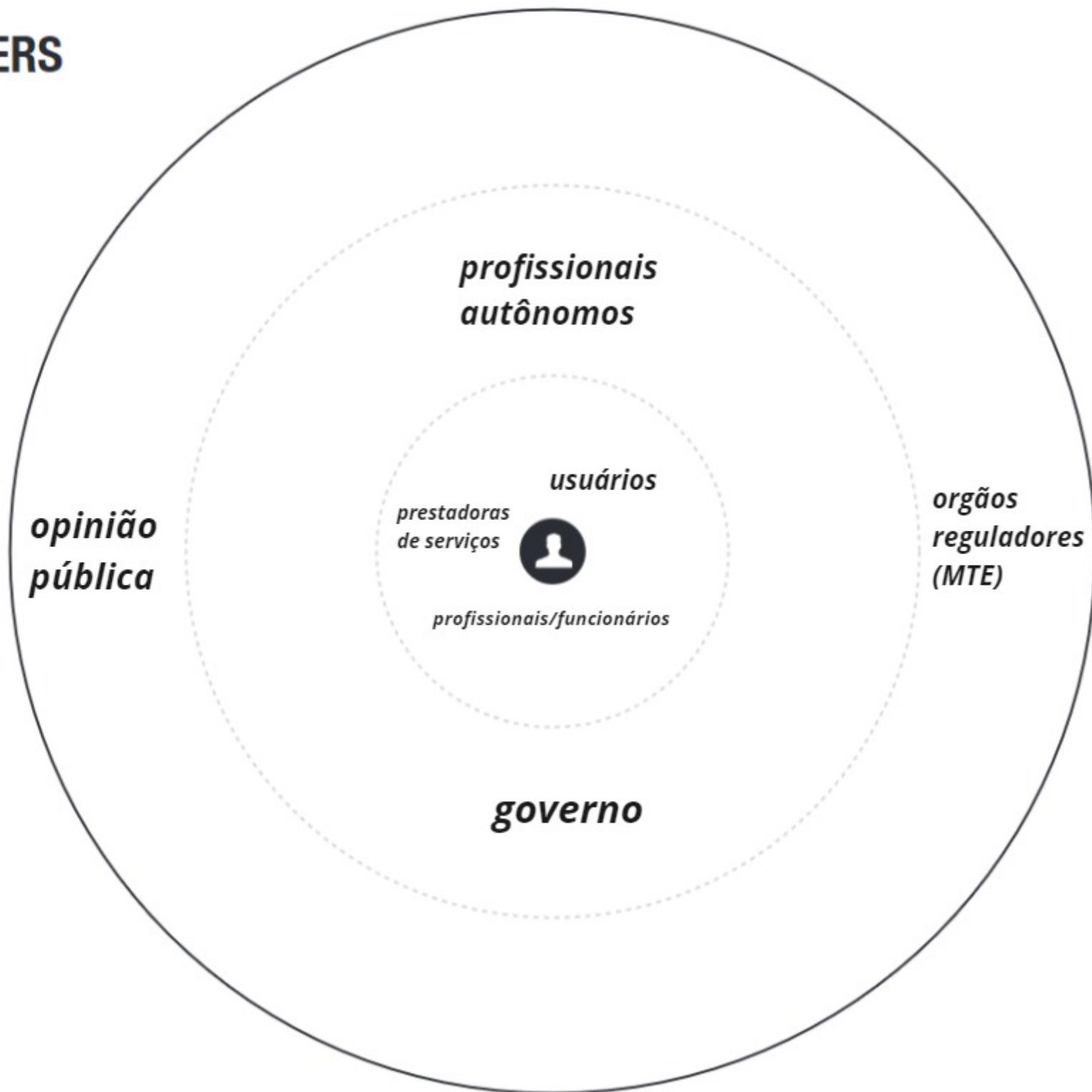
O que achamos, mas não temos certeza?

Investidor

Honestidade mútua

Localização
Comunicação
com a PM

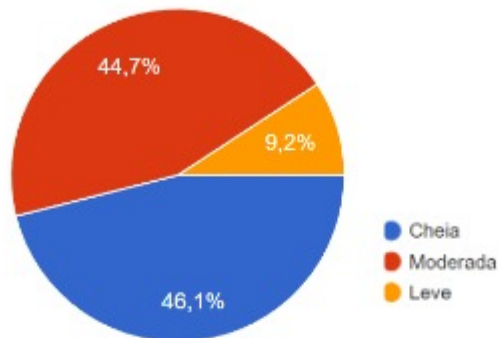
MAPA DE STAKEHOLDERS



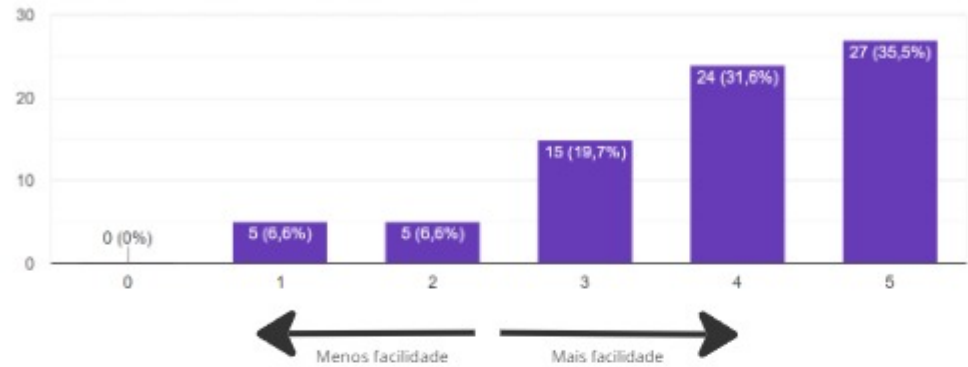
PESQUISA QUALITATIVA -

Foi feita uma pesquisa qualitativa através de um formulário, respondido por pessoas reais, aleatórias e de diversas idades. De acordo com 76 respostas (possíveis usuários), chegamos as seguintes conclusões e métricas:

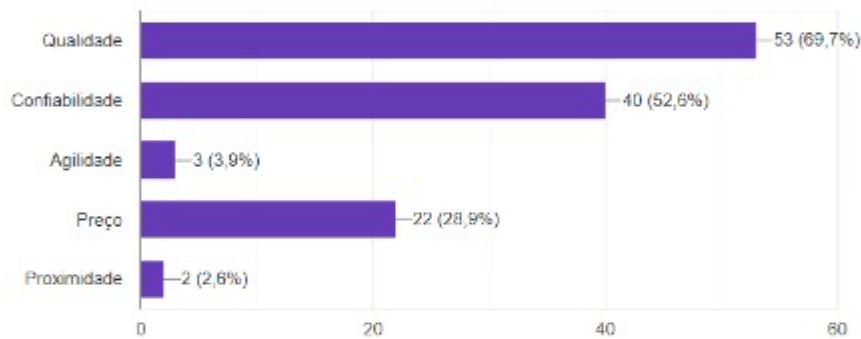
1ª hipótese: Como é a rotina dos nossos possíveis usuários ?



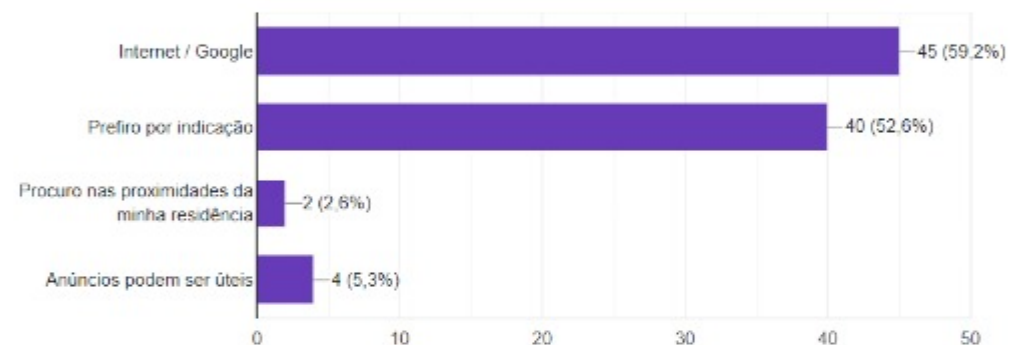
2ª hipótese: Nossos possíveis usuários tem facilidade com tecnologia (app e sites)?



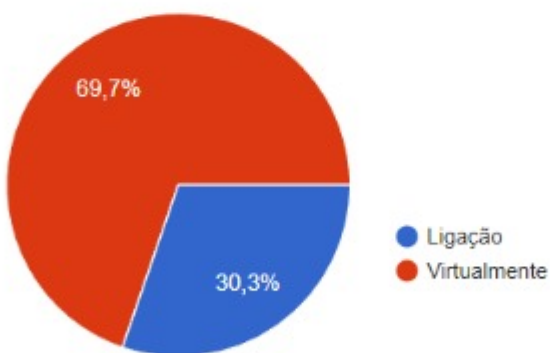
3ª hipótese: O que nossos possíveis usuários priorizam ao procurar serviços?



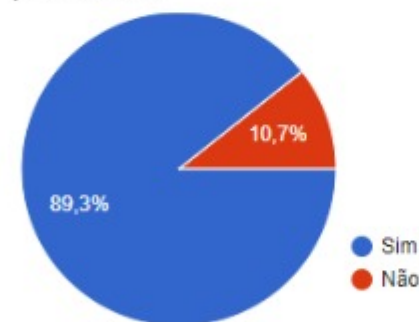
4ª hipótese: Qual fonte nossos possíveis usuários utilizam para encontrar serviços ou prestadoras de serviço?



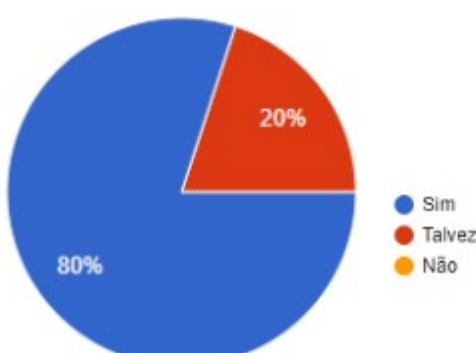
5ª hipótese: Nossos possíveis usuários preferem solicitar um serviço através de ligação ou virtualmente? (app)



6ª hipótese: Nossos possíveis usuários se sentiriam confortáveis em receber o trabalhador solicitado pelo site em sua casa para resolver o problema ?




7ª hipótese: Nossos possíveis usuários acham que nossa idéia poderia ser útil para ele ou para pessoas próximas em caso de necessidade?



8ª hipótese: Nossos possíveis usuários tem facilidade de comunicação? (Ligação ou chat)



HIGHLIGHTS DE PESQUISA



QUAIS AS MÉTRICAS DOS PARTICIPANTES MAIS NOS SURPREENDEU OU FORAM MAIS SIGNIFICATIVAS?

- 86% tem boa facilidade com utilização de sites e apps.
- Apenas 2,6% prioriza a distância ao procurar uma prestadora de serviço.
- Apenas 30% preferem solicitar um serviço através de ligação.



QUAIS ASPECTOS SÃO MAIS IMPORTANTES PARA OS PARTICIPANTES?

- Possíveis usuários priorizam em ordem, qualidade, confiabilidade e preço. Para a grande maioria, agilidade e distância não são aspectos decisivos.



PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURGIRAM DO FORMS?

- Além do nosso público alvo, concluímos que o Iwork é de grande utilidade e valor para quaisquer tipos de personas.

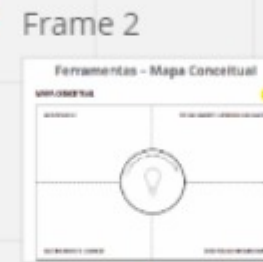


TÓPICOS E FUNCIONALIDADES PARA EXPLORAR NO FUTURO.

- Acessibilidade para pessoas PCD.
- Algum serviço de segurança ao usuário.
- Serviço de proteção para mulheres especificamente (woman safe).
- Certificado de serviço para o prestador, com confirmação do usuário.
- Filtros específicos.
- Plano por assinatura.
- De fácil uso..

DESIGN THINKING

Frame 19



FLUXO DE USUÁRIOS



miro