

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
Experiência do Usuário
Engenharia de Software

Carolina Ferreira, Felipe Freitas, Luca Mandelli e Mateus Caçabuena

Relatório da Organização do Espaço de Problema

Porto Alegre

2024

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Descrição das Personas	4
2.1. Perfis	4
2.2. Personas	4
2.2.1. Marcelo	4
2.2.2. Carla	5
2.2.3. Lucas	5
2.2.4. Rodrigo	5
3. Descrição dos Cenários	7
3.1. Lista de Metas	7
3.2. Lista de Perguntas.....	7
3.3. Cenários	8
4. Story Map.....	11
5. Conclusão.....	12

1. Introdução

Objetivos

O presente trabalho tem como objetivo explorar os conceitos de Experiência do Usuário (UX) aplicados ao desenvolvimento de um sistema interativo, com foco na organização do espaço de problema. O sistema a ser desenvolvido foi escolhido pelo grupo e tem como premissa atender às necessidades e expectativas de seus usuários, levando em consideração a análise de personas, cenários e a construção de um story map, conforme as diretrizes do processo de design centrado no usuário.

Escopo do Trabalho

Neste relatório, será abordada a fase de compreensão e definição do espaço de problema, partindo da identificação de perfis de usuários e suas respectivas personas. A seguir, serão apresentados os cenários que refletem as interações e metas do usuário ao utilizar o sistema, juntamente com um story map que organiza as principais tarefas a serem realizadas. Por fim, o relatório também destaca os desafios enfrentados e as percepções do grupo ao longo do processo de elaboração desta entrega.

2. Descrição das Personas

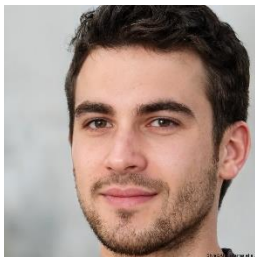
As personas são representações fictícias, baseadas em perfis de usuários reais, que ajudam a entender as necessidades, comportamentos e motivações dos diferentes tipos de torcedores que utilizarão o FuTinder. Elas refletem as características individuais, como preferências e preocupações ao assistir aos jogos de futebol, permitindo que o design do aplicativo seja direcionado de forma mais precisa e empática.

2.1. Perfis

Os torcedores podem ser divididos em perfis distintos, como o torcedor ocasional, que prefere assistir aos jogos de forma passiva, em casa, evitando grandes multidões e barulho. Há também o torcedor regular, que prioriza o conforto e a segurança do lar, fugindo de aglomerações e tumultos. Por outro lado, o torcedor entusiasta acompanha todos os jogos com paixão, mas opta por ambientes mais seguros, longe de estádios e bares devido ao receio de violência.

2.2. Personas

2.2.1. Marcelo



Marcelo tem 24 anos, mora em Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, e torce para o Grêmio. Ele raramente assiste aos jogos do time, e quando o faz, geralmente é em casa, com sua família. No entanto, ele não é muito envolvido com futebol, preferindo ficar presente enquanto a família assiste, representando o perfil de torcedor ocasional, já que a sala de estar é um local comum. Marcelo evita assistir jogos em locais públicos, como bares ou estádios, pois se sente desconfortável com o barulho, a locomoção complicada e o risco de violência, especialmente em lugares lotados. Para ele, o futebol é uma atividade social passiva, e ele prefere ambientes mais tranquilos.

2.2.2. Carla



Carla tem 52 anos e vive em Porto Alegre, no Rio Grande do Sul. Ela é torcedora do Internacional e assiste regularmente aos jogos, representando o perfil regular. Sempre em casa que mora com sua família, Carla se sente confortável assistindo aos jogos sozinha, mas prefere a companhia dos seus familiares. Ela evita frequentar locais públicos para assistir às partidas, como estádios ou bares, por não se sentir segura em meio a grandes aglomerações. Para Carla, o conforto de estar em casa é essencial, e ela prefere evitar o estresse de estar em ambientes tumultuados ou violentos.

2.2.3. Lucas



Lucas tem 19 anos, mora em Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, e é um torcedor fervoroso do Internacional. Representando o torcedor entusiasta, ele assiste a todos os jogos do seu time e geralmente o faz em casa, junto com sua família. Para ele, a emoção de assistir ao jogo permanece a mesma, mesmo quando está sozinho, mas Lucas sente falta de debater sobre a partida com outras pessoas. Ele prefere assistir aos jogos em casa, onde se sente seguro, e evita ir a estádios ou bares devido ao medo de brigas entre torcidas organizadas e ao risco de roubo. Lucas valoriza a emoção do futebol, mas prioriza a segurança ao escolher onde assistir às partidas.

2.2.4. Rodrigo



Rodrigo tem 30 anos e mora em Porto Alegre, no Rio Grande do Sul. Ele é um fervoroso torcedor do Grêmio e adora a experiência de assistir aos jogos ao vivo no estádio. Também representando um entusiasta, Rodrigo vai ao estádio regularmente, sempre com amigos ou familiares e valoriza a emoção única de estar presente no local da partida. Ele aprecia a energia da torcida, o ambiente vibrante e o entusiasmo coletivo

que não pode ser replicado em casa. Embora esteja ciente das preocupações com a segurança e a possibilidade de conflitos, Rodrigo se sente empolgado e bem ao estar cercado por outros torcedores apaixonados, lidando com o barulho e a aglomeração como parte do espetáculo. Para ele, a experiência de ver o time jogar ao vivo é incomparável e faz parte de sua identidade como torcedor.

3. Descrição dos Cenários

Os cenários descrevem situações reais em que as personas interagem com o FuTinder. Eles ilustram como os diferentes tipos de torcedores utilizam o aplicativo para atingir suas metas, como encontrar locais seguros, interagir com outros fãs ou assistir aos jogos em ambientes que correspondam às suas preferências. Esses cenários ajudam a identificar necessidades específicas e a validar funcionalidades do sistema.

3.1. Lista de Metas

- **Encontrar lugares seguros e confortáveis** para assistir aos jogos do seu time com outros torcedores;
- **Conectar-se com outros torcedores** que compartilham do mesmo interesse e paixão pelo futebol;
- **Compartilhar a experiência de assistir aos jogos** em locais adequados, que atendam às suas preferências e necessidades;
- **Evitar aglomerações e riscos de violência**, priorizando a segurança ao escolher onde assistir aos jogos;
- **Facilitar a organização de encontros e eventos** entre torcedores em ambientes tranquilos ou entusiasmados, conforme o perfil de cada um.

3.2. Lista de Perguntas

1. Como o aplicativo ajuda a encontrar locais seguros e apropriados para cada tipo de torcedor?
2. De que maneira o FuTinder permite que torcedores se conectem com outros com interesses e comportamentos semelhantes?
3. O aplicativo permite personalizar as preferências de ambiente (agitado ou calmo, bar ou casa de torcedor)?
4. Quais são as medidas que o aplicativo propõe para garantir a segurança dos torcedores que se encontram em locais públicos?

5. Como o FuTinder facilita a criação e o planejamento de eventos para assistir aos jogos em grupo?
6. Quais tipos de interação o aplicativo oferece além do encontro físico, como chats ou fóruns?
7. De que maneira o aplicativo lida com as preocupações de segurança dos usuários, como aglomerações e risco de violência?

3.3. Cenários

Os cenários a seguir descrevem situações que os diferentes perfis de torcedores poderiam encontrar ao usar o FuTinder:

Cenário 1: Marcelo (Torcedor Ocasional)

Marcelo está em casa, prestes a assistir a um clássico do Grêmio, mas sua família, que geralmente o acompanha, não está disponível. Ele decide abrir o FuTinder para ver se há outros torcedores que queiram assistir ao jogo de forma mais tranquila, em um ambiente calmo. No aplicativo, ele filtra as opções para encontrar um local residencial próximo ou uma casa de um torcedor que ofereça um ambiente silencioso, sem aglomerações ou barulho. O FuTinder mostra que um usuário chamado "Renato" está organizando assistir o jogo, com poucos torcedores em sua casa e apenas 10 minutos de distância. Marcelo se sente confortável com a opção e decide se juntar a ele, sabendo que será um ambiente tranquilo e sem tumulto.

- **Meta de Marcelo:** Encontrar um local seguro e tranquilo para assistir ao jogo com poucos torcedores.
- **Pergunta Respondida:** Como o aplicativo ajuda a encontrar locais que atendam às preferências de um torcedor ocasional?

Cenário 2: Carla (Torcedora Regular)

Carla está planejando assistir ao próximo jogo do Internacional em casa, mas gostaria de ter companhia sem precisar sair. Ela usa o FuTinder para encontrar outros torcedores que preferem assistir aos jogos de forma segura, em suas casas ou em ambientes tranquilos. Ela opta por enviar um convite a outros torcedores para formarem um pequeno grupo de torcedores online, usando a função de bate-papo do FuTinder para discutir a partida em tempo real. Assim, mesmo em casa, Carla consegue sentir que está assistindo ao jogo com outras pessoas, sem sair do conforto de sua residência.

- **Meta de Carla:** Assistir ao jogo com a segurança e conforto de casa, mas ainda se conectar com outros torcedores.
- **Pergunta Respondida:** Como o FuTinder permite que os torcedores interajam e assistam aos jogos juntos, mesmo remotamente?

Cenário 3: Lucas (Torcedor Entusiasta)

Lucas é um torcedor apaixonado pelo Internacional e quer assistir ao próximo jogo com outros torcedores, mas tem receio de ir a bares ou locais muito movimentados. Ele abre o FuTinder e filtra os resultados para encontrar lugares com um público moderado e que sejam considerados seguros. O aplicativo sugere um restaurante que costuma reunir torcedores do Internacional, mas sem tumulto. Lucas vê que vários torcedores já confirmaram presença e decide participar, pois o ambiente oferece a possibilidade de interagir com outros fãs em um local seguro e sem preocupações com brigas ou confusões.

- **Meta de Lucas:** Encontrar um local seguro e moderadamente movimentado para assistir ao jogo com outros torcedores.
- **Pergunta Respondida:** Como o aplicativo ajuda torcedores entusiastas a encontrarem ambientes que conciliem segurança e interação?

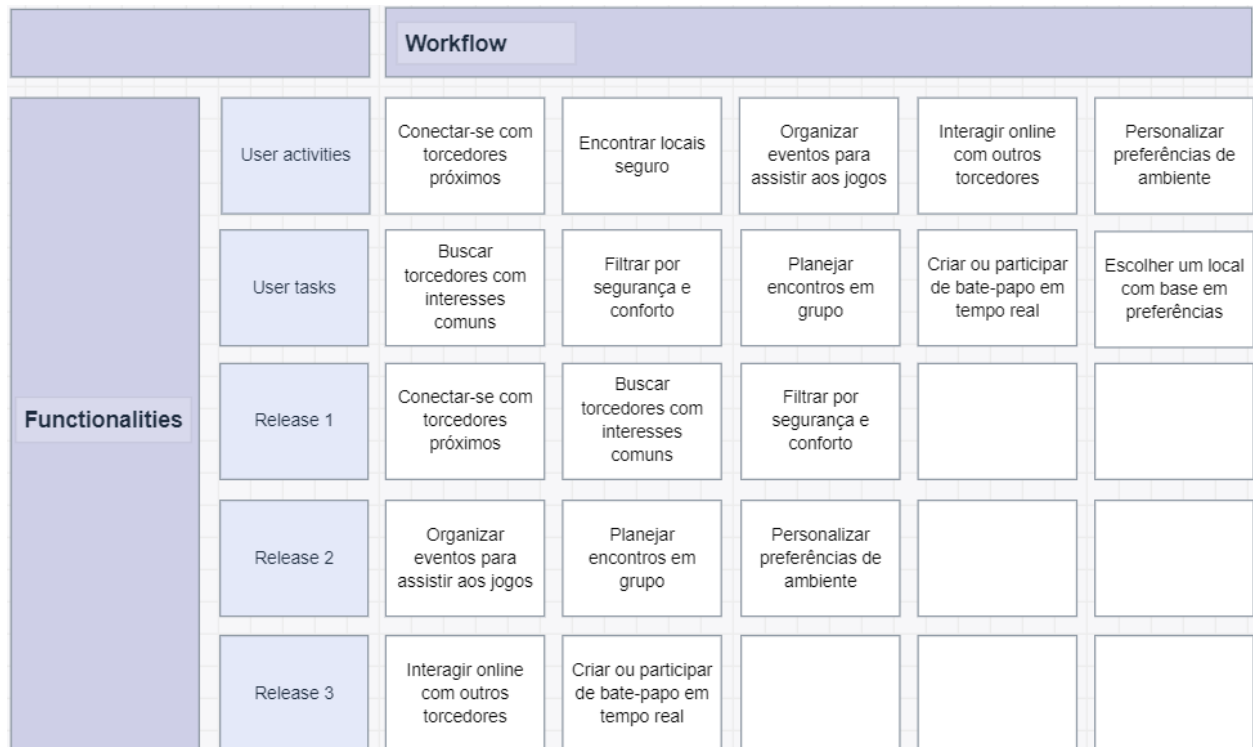
Cenário 4: Rodrigo (Torcedor Entusiasta que Prefere o Estádio)

Rodrigo está animado para o próximo jogo do Grêmio e quer assistir ao jogo no estádio com outros torcedores. Ele abre o FuTinder para encontrar grupos de torcedores que estão organizando encontros para irem juntos ao estádio. No aplicativo, ele encontra um grupo que planeja se encontrar em um ponto de encontro seguro antes da partida, para irem juntos. Rodrigo confirma sua participação, sentindo-se mais seguro ao ir acompanhado por outros torcedores. O aplicativo também o avisa sobre rotas seguras e áreas a serem evitadas, dando-lhe mais confiança de que a experiência será segura e agradável.

- **Meta de Rodrigo:** Assistir ao jogo no estádio com outros torcedores de forma organizada e segura.
- **Pergunta Respondida:** Como o FuTinder facilita a formação de grupos para ir ao estádio, priorizando a segurança dos usuários?

4. Story Map

O *Story Map* a seguir organiza as funcionalidades do FuTinder de acordo com as necessidades dos diferentes tipos de torcedores (ocasional, regular, entusiasta), oferecendo uma solução que combina segurança, conexão social e flexibilidade para os usuários encontrarem o local ideal para assistir aos jogos.



5. Conclusão

O desenvolvimento do FuTinder, conforme apresentado neste trabalho, buscou aplicar os conceitos de Experiência do Usuário (UX) para criar um sistema interativo focado nas necessidades e preferências dos torcedores de futebol. Com base na construção de personas, cenários e no uso do story map, o projeto considerou diferentes perfis de torcedores, desde os mais ocasionais até os entusiastas, oferecendo uma solução que permite a personalização da experiência de assistir aos jogos de maneira segura e confortável. Além de atender às necessidades individuais de cada torcedor, o FuTinder prioriza a segurança e a interação social, proporcionando alternativas para quem busca tanto a tranquilidade quanto a energia coletiva, criando um sistema versátil e centrado no usuário.