**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](#_Toc176888432)

[2. Descrição das Personas 4](#_Toc176888433)

[2.1. Perfis 4](#_Toc176888434)

[2.2. Personas 4](#_Toc176888435)

[2.2.1. Marcelo 4](#_Toc176888436)

[2.2.2. Carla 5](#_Toc176888437)

[2.2.3. Lucas 5](#_Toc176888438)

[2.2.4. Rodrigo 5](#_Toc176888439)

[3. Descrição dos Cenários 6](#_Toc176888440)

[3.1 Planejamento 6](#_Toc176888441)

[3.1.1 Objetivo da coleta 6](#_Toc176888442)

[4. Story Map 7](#_Toc176888443)

[5. Conclusão 7](#_Toc176888444)

# 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.

# Descrição das Personas

## 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 o torcedor regular, que prioriza o conforto e a segurança do lar, fugindo de aglomerações e tumultos.

Por outro lado, o torcedorentusiasta 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.

# Descrição dos Cenários

A etapa de coleta de dados com usuários é fundamental para garantir que o desenvolvimento do aplicativo esteja alinhado com as reais necessidades e expectativas dos torcedores. Neste estágio, buscamos entender profundamente o comportamento, as preferências e as motivações dos usuários potenciais através de técnicas de pesquisa como entrevistas, questionários e grupos de foco. Esses insights serão essenciais para orientar as decisões de design e funcionalidades do aplicativo, assegurando que a solução final seja relevante, intuitiva e eficaz em promover a interação desejada entre os torcedores.

## 3.1 Planejamento

### Objetivo da coleta

# Story Map

# Conclusão