



PUC Minas

TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

Difículdade de pessoas com restrições alimentares encontrarem restaurantes que as atendam.

Membros da Equipe

- Henrique Lobo Leite Neves
- Pedro Marçal Ballesteros
- Júlia Moreira Nascimento
- Estêvão de Faria Rodrigues
- Ana Flávia de Carvalho Santos
- Jhonatan Gutemberg Rosa Ferreira
- Lorrayne Marayze Silva de Oliveira

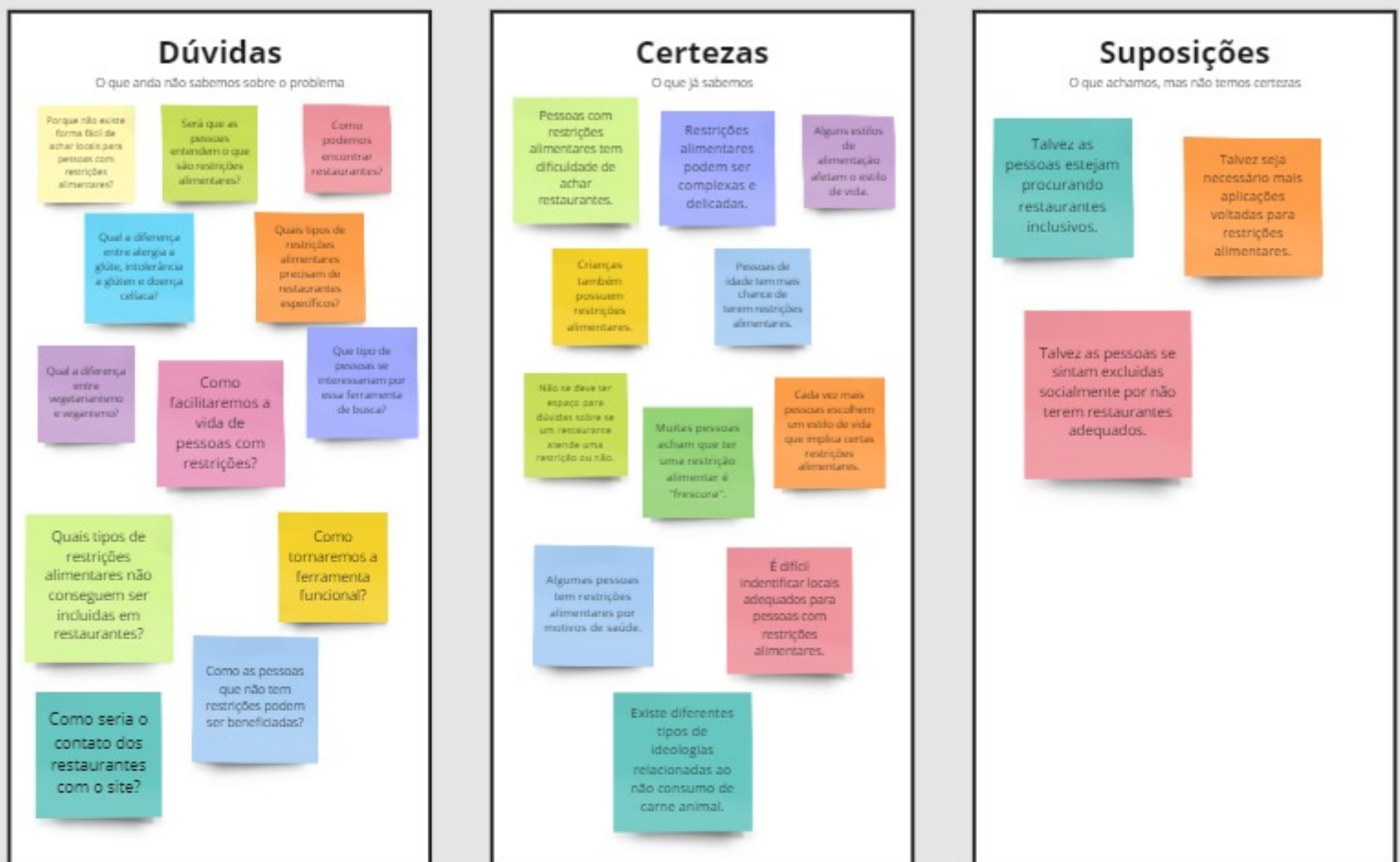
Liste todos os integrantes da equipe.

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos baseado nas técnicas de Design Thinking. Versão 1.0 (setembro-2021). Diversos artefatos desse processo se baseiam no material cedido pela [Design Thinkers Group](https://www.designthinkersgroup.com/).

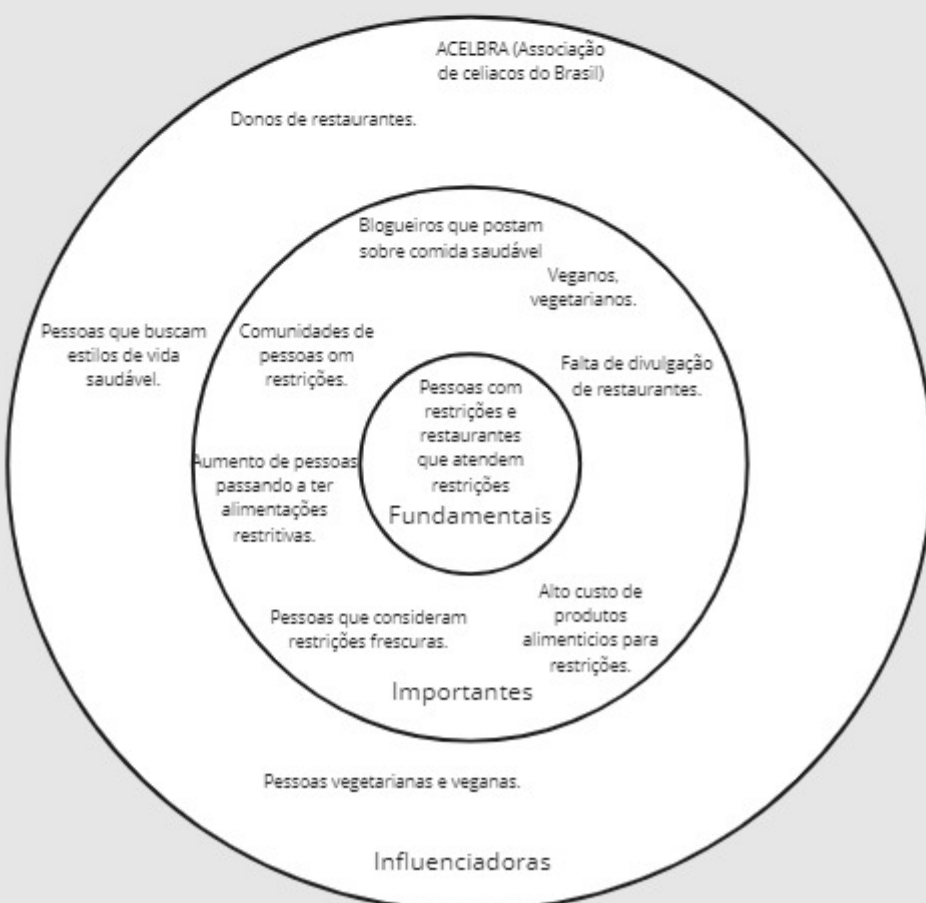
Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.
Ex do Uber: motoristas e passageiros

Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas
Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.
Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

Entrevista Qualitativa

Pergunta	Você ou alguém que você conheça já teve problemas(relacionados a restrição alimentar) em pedir comida?
Resposta	Sim, como sou alérgica a trigo eu fiz o pedido e a comida tinha trigo e tive reações alérgicas por causa disso. O estabelecimento não sabia que o alimento tinha trigo (disse pessoa entrevistada com doença celíaca, doença auto imune relacionada ao consumo de glúten).
Pergunta	Você se sente incluída quando vê indicação de gluten em alimentos caseiros, porque?
Resposta	Quando consumo alimentos com glúten, meu corpo reage de forma adversa, causando desconforto gastrointestinal, dores de cabeça, fadiga e outros sintomas desagradáveis. Por isso, é essencial que eu saiba exatamente o que estou consumindo para evitar qualquer reação alérgica. Portanto, é crucial que os fabricantes indiquem claramente a presença de glúten em seus produtos para garantir a segurança e a saúde das pessoas com alergias alimentares.
Pergunta	Porque você virou vegetariana?
Resposta	Decidi virar vegetariana porque não gostava da sensação de comer carne depois de ver o condições do processamento da carne dos animais, fiquei com nojo da forma como as cadeias de produção da indústria alimentícia trabalham e perdi a confiança no aspecto sanitário das grandes redes de restaurantes.
Pergunta	Qual a maior dificuldade que você tem agora em relação as restrições alimentares?
Resposta	Eu sinto que ao longo dos anos, há uma maior disponibilidade de alimentos sem açúcar, tanto em supermercados quanto em restaurantes específicos, mas ainda é muito complicado em relação à hotéis e viagens, que não há muitas opções de alimentos sem açúcar e praticamente nenhuma oferta de alimentos seguros para celíacos.
Pergunta	Em relação ao seu filho (que não pode comer açúcar por causa de sua síndrome), quais cuidados foram necessários em relação ao ambiente escolar?
Resposta	Quando meu filho era pequeno, eu tinha que estar em contato constante com a escola para que todos os professores estivessem cientes que ele não pode de maneira alguma comer açúcar, me preparava quando tinha comemorações e a escola dava doces aos alunos e mandava lanches especiais para ele comer para se sentir incluído nas comemorações. Mas, já teve situações, que deram doces para meu filho em ambiente escolar, e ele não comeu porque sabia que não podia, mesmo sendo pequeno.
Pergunta	O que você acha que pode melhorar para pessoas com restrição alimentar?
Resposta	Os restaurantes serem mais abertos, como por exemplo o cozinheiro de restaurante estár disposto a fazer comidas específicas para restrições mesmo fora do cardápio.

Highlights de Pesquisa

Nome		Data		Local	
O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.			Aspectos que importaram mais para os participantes		
O que mais surpreende foi a análise de como cada faixa etária é atingida pelo fato de ter restrições alimentares. Uma criança tem um espaço seguro dentro de sua casa, mas fica exposta na escola; um jovem tem a vida social afetada, pessoas de mais idade, geralmente não acham que existe qualquer tipo de restaurante que as atendam e somente se alimentam em casa.			Alguns participantes do grupo possuem restrições alimentares e outros possuem entes queridos que possuem restrição, então uma solução que seja aplicável e segura é muito importante para os participantes. Desejamos que pessoas com restrições sejam incluídas no cenário alimentício e possam desfrutar dos mesmos privilégios de uma pessoa sem restrição.		
Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista			Novos tópicos ou questões para explorar no futuro		
Aprendemos que por mais que já tenhamos conhecimento sobre algumas restrições, o leque de restrições alimentares é muito grande e possui muitas nuances e afetam a vida das pessoas de diversas maneiras diferentes.			Como pode ser realizada uma plataforma que seja de fácil acesso para pessoas de idade, que não tem muitas habilidades com aparelhos eletrônicos, sendo que elas podem ser muito positivamente afetadas.		

Persona / Mapa de Empatia



PERSONA



NOME Caio Luna

IDADE 42 anos

HOBBY Jogar videogames, cozinhar.

TRABALHO Veterinário

PERSONALIDADE

- Divertido
- Caseiro
- Preguiçoso
- Romântico
- Mesquinho

SONHOS

- Ajudar o máximo de animais de rua que conseguir.
- Ser streamer

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Caio usa muito o celular, seu computador e seu video game. O seu celular, é usado principalmente para conversar com outras pessoas, pelas redes sociais. O computador é usado durante seu expediente de trabalho na clínica veterinária, especialmente durante o atendimento de seus pacientes e em casa para streamar seus jogos. O video game é usado para jogar diversos jogos.

OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Deseja usar esse serviço para descobrir lugares com comidas veganas, de preferência com menor custo e mais perto de sua casa.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Persona / Mapa de Empatia

- Devemos dar sempre muitas opções para que escolha
- Ele gosta de pagar pouco nas coisas
- Trata-lo com animação o deixa empolgado

NUNCA DEVEMOS

O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa?

Que tipo de atitude ela não suporta?

O que deixa essa pessoa furiosa?

- Não suporta pessoas que são ignorantes quanto ao veganismo
- Não gosta de ter que sair de casa sempre que deseja comer
- Cores neon o deixam atordoado

Persona / Mapa de Empatia



PERSONA



NOME Humberto Moura

IDADE 65 anos

HOBBY Correr

TRABALHO Militar Aposentado

PERSONALIDADE

- Sériô
- Frio
- Ríspido
- Ativo
- Objetivo
- Centrado
- Esperto

SONHOS

Viver uma vida longa e saudável

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Humberto usa um celular que é um smartphone antigo da Motorola e possui um computador que ele usa raramente, somente se precisar muito, pois não tem aptidão.

OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Seu objetivo é encontrar restaurantes que atendam sua intolerância ao glúten e com comidas saudáveis.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Persona / Mapa de Empatia

- Como tem dificuldade para navegar em sites, ele espera algo intuitivo e direto
- Gosta de ser tratado com objetividade e muito respeito

NUNCA DEVEMOS

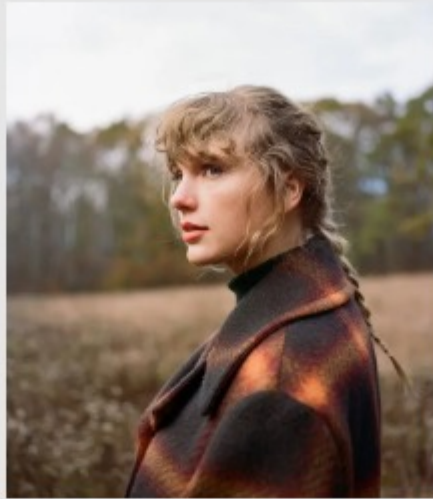
O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa?

Que tipo de atitude ela não suporta?

O que deixa essa pessoa furiosa?

- Desrespeita-lo, pois o deixa furioso
- Não suporta enrolação
- Não deve-se colocar letras difíceis de entender ou pequenas, elementos de difícil compreensão.

Persona / Mapa de Empatia



PERSONA



NOME Luiza Camargo

IDADE 25 anos

HOBBY Ler e escrever

TRABALHO Professora

PERSONALIDADE

- Paciente
- Gentil
- Carinhosa
- Caseira

SONHOS

Escrever e publicar um livro educativo.

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Luiza utiliza muito o Kindle para ler, leva ele para onde ela for. Utiliza muito, em casa, seu PC para poder escrever e navegar na internet. Usa seu notebook para o seu trabalho como professora e usa seu celular no dia a dia.

OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Procurar estabelecimentos para levar sua avó com intolerância à lactose para jantar e comprar alimentos.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Persona / Mapa de Empatia

Retribuindo sua gentileza com educação e paciência ao lidar com sua avó, que tem deficiência visual.

NUNCA DEVEMOS

O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa?

Que tipo de atitude ela não suporta?

O que deixa essa pessoa furiosa?

- Grosserias
- Descasos
- Falta de atenção ao que ela diz ou faz
- Barulhos altos

Persona / Mapa de Empatia



PERSONA

NOME Larissa Santos

IDADE 23 anos

HOBBY Atividades físicas ao ar livre

TRABALHO Estagiária

PERSONALIDADE

- Paciente
- Individualista

SONHOS

Crescer na área de direito e ser bem sucedida



OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Utiliza o celular diariamente a todo tempo, redes sociais para postar sua rotina, usa o celular para pedir comida, pesquisar restaurantes, pedir carona, ver notícias, ver produtos etc.

OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Os objetivos chave são: pedir comida, carona e encontrar restaurantes.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Persona / Mapa de Empatia

Devemos tratá-la com tranquilidade sem apresentar muito conteúdo sem uso de filtros, ela não gosta de muitas informações de uma só vez.

Para deixá-la feliz é preciso apenas mostrar o que ela pediu sem exageros, sem demorar e de forma direta.

NUNCA DEVEMOS

O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa?

Que tipo de atitude ela não suporta?

O que deixa essa pessoa furiosa?

- Jamais devemos manipular suas ideias ou implementar algo que não foi solicitado.EX.:(Dizer que um alimento não possui trigo sabendo que possui)
- Ela não gosta que fique fazendo rodeios, vá direto ao assuntooucoisa na qual deseja executar.
- Ela fica furiosa quando afirma algo sem perguntar.

Brainstorming / Brainwriting

Participant 1	Participant 2	Participant 3	Participant 4	Participant 5	Participant 6
Os restaurantes "normais" passarem a atender, pelo menos, uma restrição alimentar.	Cursos de graça do governo de como preparar comidas para pessoas com restrições alimentares.	Fazer com que aplicativos de comida tenham descrição detalhada dos alimentos.	Restaurantes populares voltados para restrições alimentares.	Fazer com que grandes redes de restaurantes tenham uma certa quantidade de unidades voltada para restrições alimentar.	Local onde pessoas com restrições alimentares possam encontrar restaurantes.
Distribuir quantidade de restaurantes para cada restrição de acordo com quantidade de pessoas que as possuem.	Restaurantes poderiam se inscrever nos cursos e entender como restrições alimentares funcionam.	Restaurantes que já ofereciam opções que atendem restrições teriam visibilidade.	Comidas para restrições alimentares são muito caras.	As grandes redes de restaurantes não seriam afetadas devido suas altas receitas.	Um site que tenha restaurantes que atendem restrições alimentares.
Os restaurantes teriam incentivos fiscais para aderirem a iniciativa.	Poderiam entender que podem atender um novo público sem mudanças drásticas.	Nenhuma mudança drástica precisa ser feita.	Evitaria que pessoas com restrições e baixo poder aquisitivo passem fome.	Já são famosas então o público comum também poderia usufruir e seria um diferencial.	O site teria descrições detalhadas sobre quais restrições alimentares atende.
O restaurante pode analisar seu negócio e trabalhar dentro de suas possibilidades de atender restrições.	Procedimentos básicos podem passar a ser tomados nos restaurantes para garantir a mínima acessibilidade.	O risco de pessoas comendo alimentos que não atendem suas restrições, mesmo em restaurantes especializados, diminui muito.	Garantiria o acesso ao alimento dessas pessoas.	Possuiria a alta confiabilidade que já é atribuída a uma rede.	O site ia servir de ponte entre os restaurantes e as pessoas.
Taxa de 5% encima de refeições para pessoas com restrições serem cobradas nos restaurantes.	Receita dos restaurantes iam aumentar.	Utiliza plataformas já existentes, com as ferramentas adequadas.	Criação de uma carteirinha para pessoas com restrição, para que somente elas possam usufruir dos restaurantes.	Possuiria alimentos de grande qualidade e adequados.	O site ia fazer com que fosse mais fácil achar o restaurante mais adequado para cada pessoa.
Descrever de forma detalhada como as restrições alimentares são atendidas.	Pessoas com restrições poderiam frequentar novos locais.	Beneficia tanto as pessoas com restrições, quanto os restaurantes e os aplicativos de comida.	Restaurantes populares já existentes poderiam ser convertidos para atender restrições.	Incluiria pessoas com restrição alimentar em círculos sociais.	O site teria endereço e telefone do restaurante para esclarecimento de dúvidas restantes.

Mural de Possibilidades



MURAL DE POSSIBILIDADES

Fazer com que grandes redes de restaurante tenham uma unidade voltada para restrições alimentares.

Aplicativos de comida terem descrições detalhadas dos alimentos.

Restaurantes populares para pessoas com restrições alimentares.

Governo oferecer cursos aos restaurantes de como preparar comidas para pessoas com restrições.

Site com restaurantes que atendam restrições alimentares.

Restaurantes "normais" passarem a atender pessoas com restrições.

IDEIA 1

Site mostrando restaurantes que atendem restrições alimentares.

Por meio do site seria possível uma ponte entre os restaurantes que já existem, com descrições claras de processos e atendimento às restrições e as pessoas.

IDEIA 2

Aplicativos de comida tenham descrição detalhada dos alimentos.

Para cada restaurante seria adicionado, no aplicativo, abas sobre quais restrições ele atende e cada alimento teria uma aba separada informando adequação para restrições, ingredientes e modo de preparo.

IDEIA 3

Unidades de restaurantes de grandes franquias para pessoas com restrições.

Essas redes possuem grande infraestrutura e podem facilmente ter acesso à técnicas para acessar os requisitos para restrições e um aplicativo de interação entre redes pode ser criado.

IDEIA 4

Cursos online grátis sobre adequação de restaurantes à restrições alimentares.

Seria criada uma plataforma em que seriam armazenadas as aulas gravadas, acompanhadas de materiais extras e receitas.

IDEIA 5

Restaurantes populares voltados para atender pessoas com restrições alimentares.

Um banco de dados contendo informações sobre quais áreas apresentam maior volume de pessoas com restrição pode ser criado para determinar a necessidade local de restaurantes do tipo.

IDEIA 6

Restaurantes serem incentivados pelo governo a atender alguma restrição.

Criação de plataforma de cadastro de restaurantes que aderirem e verificação do atendimento à restrição, que geraria desconto de impostos.

Priorização de Ideias

MAPA DE PRIORIZAÇÃO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Será levado em consideração a ideia que não tiver custo muito alto, tiver o maior alcance de pessoas, maior facilidade de solucionar o problema (que são as pessoas com restrições conseguirem achar restaurantes), tenha alta aplicabilidade e tenha engajamento dos usuários.

