

PUC-Rio - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

# **Sprint: Pesquisa com Usuários**

Setembro / 2024

**Aluno: Juliano Chaves da Silva**

## Domínio de aplicação e sistemas existentes

O domínio do estudo está direcionado na Economia Circular, Revenda ou Reuso de Materiais que são temas do domínio de Sustentabilidade.

**As oportunidades e ideias encontradas para a pesquisa:** Incorporação de materiais de demolição em novas reformas, na confecção de móveis ou obras de arte, revenda de materiais não usados ou seminovos.

**Alguns problemas encontrados:** Armazenagem; local para revenda ou troca, transportes, doações, descartes.

## Entrevista: preparação

### Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e *stakeholders*

A entrevista visa pessoas adultas que participaram como proprietários e financiadores de algum tipo de reforma ou construção, com o propósito de descobrir suas experiências, tarefas e frustrações. Serão desconsiderados representantes, lojistas ou profissionais que possuem qualquer vínculo ou posição de arquitetos, pedreiros, empreiteiros, pintores etc.

### Cuidados que foram tomados na elaboração do roteiro de entrevista

Foi desenvolvido o mapa mental sobre o tema "Reformar casas", com a divisão de 2 perfis (*anexos: 1 e 2*) , "os proprietários da obra e os profissionais de construção". Para cada perfil, mapeei os temas em comum além dos individuais, organizei as tarefas, desafios e oportunidades. Após a análise inicial, escolhi o tema do meu interesse: *"O que os donos de obra fazem com a sobra de materiais após construção?"* Através do tema considerei que os entrevistados poderiam armazenar, doar ou jogar fora os materiais de construção, preparei o roteiro para o teste piloto considerando as três possibilidades.

### Definição do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Usei exemplos de TCLE e IA <https://chatgpt.com/> para produzir o TCLE. As assinaturas dos entrevistados estão anexadas no final desse arquivos

## **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

**Título da Pesquisa:** Conhecer as experiências de pessoas que passaram por reformas ou construções em suas casas.

### **Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa**

Eu, **Juliano chaves da silva**, aluno(a) da terceira sprint da **Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio**, pesquisador(a) responsável pelo projeto Sprint: Pesquisa com Usuários, sob orientação dos Professores: Simone Diniz Junqueira Barbosa, Arianne Rodrigues e Gabriel Diniz Junqueira Barbosa, do **Departamento de Informática da PUC-Rio**, te **convido a participar como voluntário neste estudo que tem como objetivo entender melhor as experiências de pessoas que passaram por reformas ou construções em suas casas.**

### **O que envolve esta pesquisa?**

- **Entrevista:** Você será convidado(a) a participar de uma entrevista individual, com duração aproximada de 30 minutos, onde poderá compartilhar suas experiências, desafios e satisfações durante o processo de reforma ou construção.
- **Gravação:** A entrevista será gravada em áudio para facilitar a análise dos dados. Você terá a opção de autorizar ou não essa gravação.
- **Confidencialidade:** As informações que você fornecer serão tratadas de forma confidencial e seus dados pessoais não serão divulgados em nenhuma publicação.

### **Quais são os benefícios da pesquisa?**

Sua participação nesta pesquisa contribuirá para um melhor entendimento das necessidades e expectativas de pessoas que passam por reformas ou construções, o que pode levar a melhorias nos serviços oferecidos nesse setor.

**Quais são os riscos?**

Não há riscos previstos para sua participação nesta pesquisa. A entrevista tem como objetivo apenas coletar informações sobre sua experiência.

**Você tem o direito de:**

- **Recusar-se a participar:** Sua participação é voluntária e você pode recusar-se a participar a qualquer momento, sem nenhum prejuízo.
- **Interromper a entrevista:** Você pode interromper a entrevista a qualquer momento, sem precisar justificar.
- **Não responder a qualquer pergunta:** Você não é obrigado a responder a qualquer pergunta que te deixe desconfortável.

**Como seus dados serão utilizados?**

Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins de pesquisa e serão analisados de forma anônima. Os resultados da pesquisa poderão ser publicados em artigos científicos ou apresentados em eventos acadêmicos, sempre preservando sua identidade.

**Contato:**

Para qualquer dúvida, você pode entrar em contato com Juliano Chaves da Silva através do e-mail [silva.julianochaves@gmail.com](mailto:silva.julianochaves@gmail.com).

**Consentimento:**

Eu, [ nome do participante ], declaro que li e compreendi as informações contidas neste termo e concordo em participar da pesquisa.

[ ] Autorizo a gravação da entrevista. [ ] Não autorizo a gravação da entrevista.

[ Nome do participante ] - [ data ]

[Assinatura do Participante]

[ Nome do pesquisador ] - [ data ]

[Assinatura do Pesquisador]

## **Roteiro preliminar de entrevista**

### **[apresentação]**

Olá, obrigado por participar, sou Juliano pós-graduando da PUC RIO e estou aplicando esta pesquisa para conhecer sua experiências em reformas ou construção de lares.

### **[aquecimento] - Conhecer sobre o usuário**

1. Fale um pouco sobre você?
  - Quantos anos você tem?
  - Casado?
  - Tem filhos? Quantos?

### **[Parte principal da entrevista] - Descobrir a experiência sobre reformas e construção**

1. Atualmente você mora em que tipo de residência?
2. Como você adquiriu sua residência?
3. Você já precisou reformá-la/construir? E como foi?
  - Iniciar
  - acompanhar
  - finalizar obra
4. Quais foram suas maiores dificuldades?
5. Como resolveu?
6. Quais cuidados você tomou?
7. O que foi feito com os resíduos da construção?
  - armazenar
  - doação
  - jogar fora

### **[Desaquecimento] - Descobrir se houve algum item que não foi abordado**

Você gostaria de compartilhar algo inusitado sobre sua experiência que não foi falado?

## Condução e análise de uma entrevista-piloto

# Teste-piloto - Duration: 11 minutes - Participants: Speaker

P = Pesquisador

R = Entrevistado

*00:00 Speaker:*

**Apresentação** = e já meu nome é Juliano tá é chamei aqui para eu poder conversar sobre um projeto né uma pesquisa que eu estou iniciando tá já te passei o tse tsl né que é o termo de consentimento de livre escolha né ele serve para garantir os seus direitos essas informações elas não serão divulgadas em outro meio anúncio tem um termo né como você sabe então é você tá bem está tudo certo se tem algum observação sobre esse ponto tá bom é

**P = Lígia eu queria que você falasse um pouquinho sobre você onde você mora quantas vezes você tem onde você vê?**

**R** = eu tenho 40 anos moro no jardim santa margarida zona sul são paulo com o meu namorado trabalho com secretária na região do jardim se o jardim pode estar não faria lima bom basicamente o básico é isso

**P = tá bom e você mora em casa o apartamento casa casa e você já você construiu essa casa você teve algum momento de obra alguma coisa sobre ela?**

**R** = não construímos mas sim fizemos a reforma recentemente a casa dos meus sogros eles se mudaram e deixaram a casa pro gente e era uma casa antiga feita por eles há bastante tempo e a gente resolve fazer algumas adaptações pra gente e sim a mais ou menos uns 10 9 10 meses a gente fez uma reforma pequena mas fizemos a gente vem mudando algumas coisas mas sim bem pontual mas a reforma maior foi talvez menos tem fevereiro março mais ou menos acho que não faz tudo isso não faz 10 meses faz menos foi mais ou menos em março a parte maior e

**P = como foi começar essa obra né o que te levaram vocês**

**R** = Assim a gente só queria fazer algumas modificações pequenas para ficar mais

cômodo assim coisas um pouco mais modernas mas não que eu mexia antes a gente pro nosso comodidade hoje a gente achou que era importante e foi por isso que a gente que a gente resolveu mudar nada de quebrar parede nada disso mas fizemos mais para o nosso conforto

**P = tá e como foi fazer essa essa pequena reforma**

R = né mesmo pequena que é traumático né mesmo pequena e tudo que seja mas deu tudo certo no final mas a bagunça que fica sujeira que fica estresse né com o vencedor de serviço que o melhor que ele seja sempre dá um pouquinho de dor de cabeça é isso

**P = tá e se você pudesse dizer algo que foi de dificuldade você lembra né é alguma se você quiser compartilhar também o qual qual maior dificuldade que você teve nessa construção né nessa reforma?**

R = Uma dificuldade é o que a gente teve o namorado trabalha home office e ele que acompanhou os profissionais eu sei que não foi fácil porque você tem que trabalhar reunião e tudo mais e ainda administrar administrar pessoas trabalhando em casa. Eu sei que se os dois trabalhassem fora ia ser bem pior, porque aí a gente não ia ter ninguém para fiscalizar, mas eu sei que isso foi ruim. A sujeira após a obra foi assim, deu muita dor de cabeça, pois não, durante tudo, por mais que as pessoas sejam cuidadosas, nunca é o suficiente para gente que mora lá, porque morar dentro de um lugar que tem obra é muito ruim, porque ficarei em tudo, pedaço de coisa em tudo, você não pode ir em paz com as coisas, até terminar assim, é o básico do básico, é tudo fora do lugar.

*04:43 Speaker:*

**P = Mas acho que a sujeira é uma coisa que incomodou bastante. E como que vocês resolveram esse problema?**

R = Em princípio não é isso que está na cabeça enquanto está acontecendo, né? E depois a gente, depois que terminou tudo, fizemos uma força-tarefa, meus pais, meu namorado, a gente conseguiu tirar o grosso em um dia, mas a gente percebeu que depois a gente precisava de alguém para ajudar, mas isso mais para a nossa comodidade também, né? Mas limpar o pós-obra é muito difícil.

05:25 Speaker: Eu sei que a gente ainda achava a areia muito tempo depois mesmo com gente ajudando, se ele encontra a areia nos menores escondidos, assim, naquela casa. E o lixo que ficou depois que a gente acabou juntando muita coisa, né? Ficou bastante lixo, a gente trocou o BD, então assim, o BD ficou lá, a gente acabou deixando, mas esse também, ficou acumulado, a gente só conseguiu finalizar mesmo agora, assim, meses depois.

06:02 Speaker:

**P = Então, e esse lixo, o que você acabou fazendo, né?**

**R =** Muita coisa a gente doou, por exemplo, a gente trocou a lustre, a gente doou os lustres para quem queria, porque eram lustres super antigos, coisas tipo de mais de 20 anos, eu acho, aqueles desenhos coloridos, assim, tal, a gente, pessoal que acabou indo fazer obra em casa, a gente oferecia, aceitaram, levaram esses lustres um pouco de entulho, um vizinho que estava fazendo reforma na rua e precisava na Fabriaco, um pouco do entulho foi para lá e caixa, papelão, essas coisas que ficam em pedaço de cana, a gente conseguiu perto de casa, tem um lugar que recicla e a gente teve que colocar tudo dentro do carro e lembrar, porque a gente achou que fosse lixo para caçamba, não era quantidade de lixo para caçamba, não existe uma caçamba, então não varia o valor, então a gente acabou levando bastante coisa para o reciclado e o restante a gente foi distribuindo esse jeito.

07:12 Speaker:

Muita coisa também a gente guardou no quartinho que a gente tem e hoje já não cago mais nada, nem ar dentro praticamente, mas tem, ficaram algumas coisas lá dentro e eu acho que inclusive se a gente voltar a precisar, duvido que a gente desmonte o quartinho para poder usar, porque enfim, pedaço de uma coisinha, pedaço de outra coisinha, não vamos jogar fone no mundo da folha e acabou guardando.

07:45 Speaker:

**P = Essas coisas que você acabou guardando, imagina que são produtos de valor, né?**



**R** = Olha, você sabe que eu já nem lembro, mesmo que a gente guardou. Mesmo que sim, algumas coisas foram guardadas, mas eu já não consigo lembrar o que foi.

**P** = **E existe alguma coisa, durante esse processo que você gostaria de compartilhar, uma coisa boa, uma coisa...**

**R** = Uma boa é a finalização da obra, né? A obra fica boa, algumas coisas. São os jeitos que a gente queria, dentro do que a gente se propôs a fazer. Então, quando você vê tudo acabar, é a melhor parte. Durante a obra não tem nada legal. Nem gastar, nem comprar, só escolher, nem pagar, só o final.

*08:45 Speaker:*

**P** = **Tá bom. E nesses materiais que você acabou guardando, né? Quais cuidados você chegou a tomar?**

**R** = Eu acho que, assim, o que a gente achou que ia molhar, a gente tentou deixar em sacado, em plástico, tentamos etiquetar as coisas que ficaram, assim, além do que... A gente separou algumas coisas em caixas, colocamos nomes nas caixas, tentamos cobrir o máximo para evitar que pegasse umidade, e poeira, essas coisas. E eu acho que foi um cuidado que a gente tentou, foi esse.

*09:28 Speaker:*

**P** = **E você acha que vai chegar a usar algum dia esse material, alguma coisa assim?**

**R** = Não, sim. Eu acho que um dia material mesmo... Não. Eu acho que é de material, não. Porque só para um pedacinho de índice, um pedacinho daquilo, a gente acaba guardando... Ah, se precisar, a gente tem, se precisar. Mas, assim, na hora que precisa, a gente acaba nem lembrando o mesmo que tem, né?

**P** = **Você não está lembrando o que acontece, né? Você não se recorda...**

*09:56 Speaker:*

**R** = Não, porque você guarda um quartinho escuro, não tá à sua vista todo dia, né? Você não tá, sei lá, gordeios... Um resto de tinta. A gente acabou nem usando tinta, mas, ah, outra coisa que a gente usou foi rejunte. Ah, a gente sabe que comprou. Mas, e aí, você guarda lá no quartinho e aí você coloca o rejunte, o

sobrou meio pacote, você não vai jogar fora, mas... Pode ser que use, pode, mas você não tem certeza.

*10:26 Speaker:*

Depois você lembra de, ah, não, bom, preciso rejuntrar um pedaço dali que saiu, você vai acabar comprando porque você não entra mais onde está. Por que tá nesse quartinho escuro que... Ninguém vai lá mexer em todo e desmontar o quartinho pra poder usar? Entendi.

**Agradecimento** = Então tá. Então é isso, Lígia. Obrigado pelo seu depoimento, né? Me contar um pouquinho da sua história. Um pouquinho da história que vocês tiveram, das suas dificuldades.

*10:57 Speaker:*

Fico feliz que as obras deram certo, funcionaram, terminaram, né? Que o maior dos problemas de vocês é o lixo, né? Realmente deixa muito pó ali, né? É muito difícil dar um fino que sobra, né? Muito. E é isso. Obrigado por essa conversa. Por nada. Você precisar. Pode falar. Então tá bom. Muito obrigado. Nos vemos. Tchau.

Gravação do teste piloto

[https://github.com/uxsilvajuliano/PUCRIO-3/blob/main/Ligia\\_teste-piloto.mp4](https://github.com/uxsilvajuliano/PUCRIO-3/blob/main/Ligia_teste-piloto.mp4)

## **Condução e análise de uma entrevista-piloto**

A condução da entrevista teve um roteiro preliminar e perguntas norteadoras. Isso me permitiu explorar temas não previstos inicialmente. A pergunta inicial foi respondida: *o entrevistado respondeu que armazenava produtos de valor, fez doações e reciclou o que foi possível.*

Quando questionada sobre os cuidados que teve ao armazenar os materiais e o que faria com eles, a entrevistada mencionou que guardou e etiquetou os itens. No entanto, ela não se lembrava do que possuía e, quando precisava de algo, preferia comprar novos itens em vez de procurar o que já estava armazenado, essa ação é motivada pela dificuldade de tirar do lugar ou procurar os itens no ambiente armazenado.

Como melhoria para as entrevistas, avalio a necessidade de novas perguntas no roteiro, a fim de investigar se os entrevistados possuem estratégias de armazenagem e sistema de arquivo para consultas, bem como, identificar por que materiais antigos têm valor para algumas pessoas, além de saber, como é feito o descarte do entulho e não recicláveis, especialmente quando não há um local específico para esse fim.

Para mim, como ponto positivo, o mapa mental e a abordagem de tópicos no roteiro permitiu obter uma abordagem adaptável na condução do teste piloto me cercando de imprevisto.

### **Revisão do roteiro de entrevista com base nos resultados da entrevista-piloto.**

Através dos resultados da entrevista piloto, melhorei o antigo roteiro com perguntas mais específicas e com o mesmo critério em tópicos.

## **Roteiro preliminar de entrevista**

### **[apresentação]**

Olá, obrigado por participar, sou Juliano pós-graduando da PUC RIO e estou aplicando esta pesquisa para conhecer sua experiências em reformas ou construção de lares.

### **[aquecimento] - Conhecer sobre o usuário**

1. Me fale um pouco sobre você
  - Quantos anos você tem?
  - Casado?
  - Tem filhos? Quantos?

### **[Parte principal da entrevista] - Descobrir a experiência sobre reformas e construção**

1. Atualmente você mora em que tipo de residência?
2. Como você adquiriu sua residência?
3. Você já precisou reformá-la/construir? E como foi?
  - Iniciar
  - acompanhar
  - finalizar obra
4. Quais foram suas maiores dificuldades?
  - Como resolveu?
  - Quais cuidados você tomou?

### **Pergunta de interesse**

1. O que foi feito com os resíduos da construção?
  - armazenar
  - doação
  - jogar fora

**Se Armazenar** (*perguntas novas*)

- O que você geralmente armazena?
- Por que você armazena esse produto?
- Onde você armazenou o produto?
- Quais preocupações você teve?
- Como você armazena os produtos?
- Como você faz para lembrar o que armazenou?

**Se Doação** (*perguntas novas*)

- O que você doou?
- Por que você doou esse produto?
- Você sabe o que foi feito com a doação?
- Quais preocupações você tomou ao doar esse produto?
- Quais dificuldades você teve para doar esse produto?

**Se Jogar fora** (*perguntas novas*)

- Onde você jogou fora?
- Quais preocupações você tomou?
- Quais dificuldades você teve?

**[Desaquecimento]****Descobrir se houve algum item que não foi abordado**

Você gostaria de compartilhar algum item sobre sua experiência que não foi falado?

## **Entrevista: execução**

### **Recrutamento**

O recrutamento dos entrevistados foi realizado por meio do aplicativo WhatsApp, e as assinaturas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) foram obtidas através da plataforma [SmallPDF](#). As entrevistas foram agendadas e conduzidas remotamente via Google Meet [Google Meet](#), e as gravações do áudio das entrevistas foram conseguidas por meio do aplicativo para android [Gravador de Voz - Gravar Áudio](#)

## Condução das entrevistas - 1

# Entrevista 1 = P1 - Duration: 15 minutes - Participants: Speaker

P = Pesquisador

R = Entrevistado

00:00 Speaker:

**Apresentação** = Olá, Patrícia, tudo bem? Muito bem, tudo. Tudo? Eu estou bem também. A ideia desse PAPA aqui é mesmo entender um pouquinho sobre sua visão, sobre reforma de casa, construção, tá? Eu sou um aluno da Puc Rio, estou fazendo, terminando a minha pós-graduação e a ideia é a gente bater um bate-bola aqui, uma conversa para entender um pouquinho sobre alguns temas que talvez sejam importantes aí, que acaba passando algumas informações de entrevistas.

00:42 Speaker:

**P = Vamos lá, Pat, me faça um pouquinho sobre você, né? Quantas do você tem? Você é casada, tem filhos, onde você mora?**

**R =** Atualmente eu moro em Minas Gerais, interior. Não sou de Minas, mas sou de São Paulo. Faz dois, três anos que eu estou aqui, sou casada, tenho 40 anos, tenho três filhos, pequenos, de oito, de seis, de três. Atualmente não estou trabalhando, mas sou formada na área de design. Estou à procura de trabalho para ativistas, nessa área, um pouco mais.

01:28 Speaker:

**P = Tá, e você mora, né? Essa casa você mora, é uma casa que você adquiriu, é uma casa que você construiu lá do início, como que é essa casa?**

**R =** É no campo, é no sítio, é numa cidade. Ela mora numa casa alugada, ela fica no centro, no centro da cidade, mas é um pouco fastado assim, em volta sem haver mato, né, arvore, então é meio, por almeio centro, né? Lá alugada, é um sobrado de três andares, é bem aberta, né, conceito aberto de janelas. O único é que a coisa ruim daqui não tem garagem, então o carro fica para fora, né, na rua. E isso, sim.

02:25 Speaker:

**P = Tá bom, e nessa casa você chegou a precisar construir alguma coisa, reformar?**

**R =** Reformar não, só acabamento, assim, algumas coisas no banheiro, né, colocar bolsinho, pintar uma parede, mas assim, acabamento, mas de resto também é quase nova essa casa, né? Reformar, reformar antes de voltar, então tá bom, assim.

**P = Tá, e na sua vida de, na sua experiência de vida, algum momento você precisou, ou participou de alguma reforma, de alguma construção?**

**R =** Já, antes de vir para cá, morava no sítio em São Paulo, e lá a gente construiu uma casa do zero, assim.

03:22 Speaker:

**P = Ah, que bacana. E como que foi esse início aí, né? Como que foi o planejamento, o acompanhamento, finalizar a obra? Como me conta um pouquinho dessa sua experiência?**

**R =** É, que eu senti a obra, já fala a obra, já veio um cansaço, né? Todo tinha um trabalho, mas a gente só pegou o pedreiro, né? A gente não pegou o arquiteto nada, a gente mesmo fez a planta, e isso numa casa de sobrado, com três quartos, banheiro, sala em cozinha, juntas, né, embaixo.

04:00 Speaker:

A gente acabou, levantou, mas não terminou o acabamento, assim, colocou umas janelas, que tem um pouco de trabalho de janela, porque a gente tava fazendo a própria janela, a gente não comprou a janela pronta, né? A gente tava construindo a janela.

**P = Ah, que interessante.**

**R =** E aí, que demorava. Eu acho que na casa tem cada cômodo umas duas janelas, que é no banheiro. Então, se tem que fazer uma janela, tanto que metade da casa ficou sem janela lá. Tenho.



04:36 Speaker: Mas na parte que se importa a janela, a gente construiu, e a gente fez uma ínea na cozinha, quantificava o cooktop, tinha um forno a lê linhas, no meio da sala em cozinha, aí, como eu não sinto, né? Então, volta só um mato, grama, tanto.

**P = Nossa, que bonito. Imagino que vai ter ficado bem bonito lá também. E nessa construção, né, nessa construção, quais foram as suas maiores dificuldades?**

R = A mão de Albertara, né? Mas a gente teve sorte de pegar uma pessoa boa, que habitava ideia de uma coisa que a gente queria, e falar, como tem experiência, e falar assim, sairia melhor do jeito que a gente pensou, então foi fluindo, assim, com o funcionário a gente não teve problema.

05:36 Speaker: É, material, também, às vezes, tinha que pegar em promoção pra não sair muito caro, isso, né? Hum. Tinta, cimento, tal. Mas, sim, saiu antes do planejado. Tipo, eu sei que eu subi a casa, pelo menos ficar as paredes e fechar, foi bem rápido. Bem rápido. Dessa...

**P = Então, pelo que eu entendi, né, do questão de material, de construção, teve aí um problema, não sei se é um problema, mas você encontrou esses desafios, né, de faltar material, ou até mesmo entrar em promoções, né? E sobre os resíduos da construção.**

**06:20 Speaker:**

**Quando eu falo resíduo, eu não tô falando somente da... no lixo, especificamente, né? Eu digo, por exemplo, os materiais que sobraram, é, entulho, né, efetivamente, né? O que você acabou fazendo com eles? Ou, né? Um sobra de materiais, o que você acabou fazendo?**

R = É. Aí, como a gente mora por um sítio, né? E o sítio era grande, a sobra de materiais sobrou, tijou logo, assim, foi reutilizada em outra parte do sítio, né? Subindo outras coisas, da linha, esses negócios de sítio.

**07:07 Speaker:**

Em um túlio, no começo, teve um túlio que teve que quebrar umas partes, e a gente usou pra fazer o chão, mais pra frente, assim, então, em um entulho assim,

a gente não teve problema, tinha que ter que sacar e jogar em caçamba, né? A gente usou tudo.

**P = Ah, legal. Então, né? Então, quase tudo foi reaproveitado,**

R = assim, o áudio de tinta, a gente tinha usado coisas que tavam pra reutilizar, a gente reutilizou. Tá.

07:35 Speaker:

**P = E sobre materiais novos que acabaram sendo utilizados? Por exemplo, fios, cimento, você chegou a fazer alguma coisa com esse material?**

R = Sim, então, como eu te falei, a gente usou em outra parte de obra, né? Voi fazendo outras coisas, só tinha um muro lá que tinha que tapar o buraco, já usou, então, assim, deu proveita bastante.

**P = Ah, então, você não teve, efetivamente, um desperdício com materiais, né?**

R = Não, tanto que a gente comprava pra usar, né? Não comprava um excedente, assim, né? Foi bem calculado, assim. Tá.

08:18 Speaker:

**P = E como você sabia que dava esse material, você sabia? Pra não sobrar material, como que vocês... Qual... Como vocês se planejaram pra que isso não acontecesse, a sobra de material?**

R = A gente conversava bem com o funcionário, né, que tava fazendo o responsável, então ele falou, ah, a gente vai precisar que tantos de material, aí a gente comprava tanto, assim.

08:45 Speaker:

Então, a gente teve sorte de ter essa pessoa, dele não errar, né? A gente falou, ah, compra tantos aí, que a gente vê. Não, ele falou, ah, é tanto, então foi do certinho.

**P = E esse profissional é um profissional especializado? Onde como você encontrou ele?**

R = É, ali do... do bairro, que... Ele sempre era conhecido lá, da família, do pessoal

ali, do sítio, então ele já tinha experiência de outras casas, a gente via, né? Ele trabalhando, então...

09:17 Speaker:

A gente acertou que um pedreiro é bem difícil de achar, né? Quando você acha, você tem que... Segurar, né? Segurar, né? Então ele já fez coisas depois dessa casa.

**P = Ah, fizeram mais coisas para você depois dessa casa?**

**R =** Sim. Ah, bacana. Eu já decodei casas em um zero, mas ele também faz outras coisas, assim, de pedreiros, de pintura, então a gente sempre chamava eles. Ah, também...

**P = ah, bacana. E dentro dessa...**

09:50 Speaker:

**Dessa sua experiência, em algum momento, eu imagino que você também deve ter feito reforma nessa casa que você está agora, né? Você comentou, tal... Você teve alguma sobra de material, algum resíduo... E se você teve nessa sua experiência de reforma, o que você fez com as sobras, né? Ou se precisou trocar algo, né? Ou se você também precisou trocar algo e o que você fez com aquela sobra dessa reforma, né?**

**R =** Aqui, a gente tem que...

10:27 Speaker:

A escada da frente da entrada da casa estava na... Na alvenaria ainda, no cimento, né? A gente quis colocar um piso. A gente sobrou um pouco do piso, e aí ele vai ser utilizado numa outra casa. Então... Só sobrou mais o piso. A massa, tudo assim, foi certinho. E a dificuldade aqui é de achar fedreiro, né? Porque aqui, mais no interior, está mais difícil.

11:00 Speaker: Eu sempre tenho casas construindo aqui sites, então eu sempre estou trabalhando. E aí, demora um pouco para sair essa escada. É, é possível ter um horário, né? Um tempo para fazer.

**P = Tá. E esse piso que você está guardando agora, você tomou alguma preocupação que você teve, né? De armazenamento, né?**

R = Tá, está bem guardado. E ele vai ser um lugar...

11:34 Speaker:

Um sítio que a gente tem aqui, que vai ser um lugar para um piso.

**P = Tá. Além... Além desse piso, né, existe algum outro tipo de material, por exemplo, elétrico ou não, que você teve que guardar, e você acabou, sei lá, de repente não lembrando mais o que tinha.**

R = Teve algum momento isso. Não, tem algumas tomadas que eu precisava trocar aqui, que eu já comprei, né? O espelhinho e tudo mais, que ainda não foi trocado, mas está aqui guardado. Mas, de resto, não.

12:17 Speaker:

A gente sempre comprou, a gente trocou o fio do chuveiro, mas a gente sempre comprava o que... Ele precisa de tanto pedaço de fio aí, de comprava só o que ele precisava, para não ficar sobrando muito.

**P = Tá, então você atribui toda essa economia numa obra, especificamente pelo pedreiro, que... Na verdade, eu imagino que seja isso, né? Um pedreiro de...12:44 Speaker:**

R = Pedreiro, então, de confiança, faz com que você economizeu na obra, teve armazenar.

**P = Hum, legal. E você chegou a fazer alguma doação de materiais, que sobraram...**

R = Doação, não. A gente sempre utilizou a gente mesmo. De material. Doamos para nós mesmos, para outra obra nossa.

**P = Ah, vocês acabaram jogando pra... Jogando não, né?**

R = Aplicando em outra obra.

13:17 Speaker:

**P = Você chegou a fazer alguma obra de arte, com algum material que sobrou?**

**R =** Não. A obra de arte. Não. Na verdade, o reutilizou um entorno para fazer o chão, assim. Não tem que descartar em caçanta.

**P = Tá bom. Então é isso, Pati. Agradeço um pouco da sua história, do como você construiu, fez reformar a sua casa, né? Tem alguma coisa que você gostaria de compartilhar alguma história engraçada nesse momento, né? De reforma, algo assim do tipo.**

14:11 Speaker:

**R =** De reforma, você tem que ter paciência, ter paciência e dinheiro. Vai muito dinheiro, mesmo se planejando, assim, o gastar tanto, sempre sai um pouco mais, porque também depende de valor de material, né? Tem paciência, porque...  
Depende do pedaço, o que ele vai fazer, né? No tempo que ele previu, e também o tempo, né? Se chove, assim, né? Dependendo do local que ele for fazer obra, não dá para fazer um dia de chuva, né? Mas... É, paciência e dinheiro. Eu faço uma obra, é isso.

**Agradecimento =** Então tá bom. Então é isso, Pati. Muito obrigado.

14:58 Speaker:

Obrigado por a sua experiência, eu me ajudava bastante aqui no projeto que eu estou fazendo aqui para PUC, tá bom? Então é isso. Obrigadão. Tchau, tchau.  
Tchau, tchau.

Gravação entrevista 1

<https://github.com/uxsilvajuliano/PUCRIO-3/blob/main/maeda.mp4>

## Condução das entrevistas - 2

# Entrevista 2 = P2 Duration: 12 minutes - Participants: Speaker

P = Pesquisador

R = Entrevistado

00:00 Speaker:

**Apresentação** = Olá Wilson, boa noite, meu nome é Juliano, eu te chamei aqui pra gente fazer um bate-bola mesmo, uma conversa sobre uma pesquisa que eu estou desenvolvendo pra Pukihil, sou estudante dessa da modalidade LexiDesign, e se você tiver tudo ok, já te entreguei o TSL pra você assinar, então essa entrevista está sendo gravada para você ter ciência, os dados aqui contidos são pra análise mesmo, nunca vai aparecer seu nome, ninguém vai ter nenhum dado o seu exposto, e bom, tudo bem pra você isso?

Sim, amor de Juliano, obrigado pelo convite, já foi explicado o tema, o que vai ser, o conteúdo da conversa e como é isso, eu poder ajudar, fico feliz.

00:53 Speaker:

**P = Wilson, é, primeiramente, se você puder contar um pouquinho de você, né, quantos anos você tem, onde você mora, se você tem filho, você é casado ou não?**

**R =** Tá, sou, sou de São Paulo, eu sou na Sul, né, sou casado, já tenho 10 anos, tenho dois filhos, uma menina de 7, um menino de 5 anos, eu trabalho na área hospitalar, minha esposa também, hoje eu reside aqui na casa da minha mãe, mas já possuímos nossa moradia, mas por questões da vida dia a dia aí, optamos por morar aqui na casa da minha mãe.

01:33 Speaker:

**P = Tá bom, Wilson, você atualmente mora em apartamento, sítio, residência?**

**R =** É, hoje eu moro, mas morávamos em apartamento, né, eu e minha esposa e meus filhos, mas eu vim pra minha mãe de saúde da minha mulher, e decidi voltar pra casa dela, e como morar com ela pra poder estar perto, ajudar a minha fuma, a

questão da saúde, que é de onde eu moro em casa.

02:01 Speaker:

**P = Tá bom, e essa casa você conseguiu, você construiu, você já reformou, você já participou de alguma reforma, de alguma construção,**

**R =** essa casa que eu moro hoje é a casa do meu pai, nós mudamos pra cá em 1989, então a casa era terra batida, o chão era terra batida, não tinha piso, a casa era bem estruturada na verdade, e com os anos, participamos aqui ativamente de reformas, colocação de piso, laje, inteira, essas coisas, tanto e tudo, os poucos na vida, a gente foi agitando aqui, agora a construção é reforma, se ativa mesmo assim, eu e minha esposa conseguimos comprar o apartamento, e o apartamento vem de sempre, sem nada, então assim, nós ficamos ali um ano e um meio, reformando o apartamento dentro do chão, pra aqui, até finalizar o apartamento completo.

02:59 Speaker:

**P = Tá bom, e pra você, o que, qual foram as maiores dificuldades ali, pra você poder fazer a sua reforma, do seu apartamento?**

**R =** Além da parte financeira, que é muito caro hoje em dia, é difícil você encontrar um profissional capacitado, e vamos jogar claro aqui, as pessoas têm que ser claros também, né, porque elas têm que ser contadas com uma pessoa que fala o que faz, a gente já não sabe o que fazer, ó é desconformissada, fala que vai ou não vai, e eles acabam pedindo um adiantamento, uma entrada, e você acaba dando, depois eles te envolvem, então assim, a parte mais dificultosa eu acho, é você achar profissionais capacitados e desconformissados com o que eles dizem, né, fora o dinheiro também é importante.

03:53 Speaker:

**P = Tá, e como você resolveu esse tipo de problema, né, de encontrar profissionais?**

**R =** Nós tivemos dois, dois mais em barba de profissionais, que nos contratamos pra fazer o chão, primeiramente ele fez errado, depois começou a enrolar, falando que não tinha TEP, tinha que dar um cápsula, o que, aí a gente entendeu que ele não ia

voltar, e já tínhamos pago, aí a gente tenta resolver da melhor forma, uma briga não tem como, tá vendo, é o correto, entrando em justiça não tem como, então o que a gente faz é deixar pra lá, fazer o que, né, errada, é ele, não somos nós, e a gente vai procurar o outro, aí vai a predicação, né, a gente pergunta para amigos, família, para ver se tem alguém que indica, alguém, porque é só assim, se você for procurar assim, só umas minhas, é bem difícil você achar alguém no resto.

04:44 Speaker:

**P = Tá bom, e sobre a construção, né, geralmente eu imagino, não sei se é o seu caso, a gente tem aquele, sempre sobra algum tipo de material, né, tanto resíduo quanto, enfim, fios a mais, algo nesse sentido, né, sempre sobra algum tipo de material ainda que não foi usado, uma sobra efetivamente, né, ou até mesmo uma troca de algumas coisas, e enfim, pensando nesse sentido, né, eu quero saber se isso já aconteceu com vocês, né, se vocês tiveram que armazenar algum produto, né, ou foi feito uma doação ou jogou fora, né, ou se daria outra coisa.**

05:28 Speaker:

**R =** Na verdade a gente nunca sobrou nada, sempre sobrava, nunca sobrou, a única coisa que sobrava aqui em casa era a tinta, né, a gente sempre comprou mais assim, mas a gente sempre guardou, porque as pinturas tem que fazer umas duas vezes, né, no ano, então a gente sempre guardou, agora o material, o material a gente sempre comprou bem chuto mesmo, né, pra não faltar, e na verdade nunca faltou não, nunca tive esse problema.

05:54 Speaker:

Agora você falou assim de trocas de utensílios, né, bacia, pi, essas coisas, geralmente as pessoas que fazem esse serviço eles pendem, né, eu moro pra eles mesmo, né, então a gente acaba fazendo a doação.

**P = Tá bom. Pensando na questão da tinta que você armazenou, né, geralmente nas construções, né, nas reformas, o que que você armazenava, né, que você chegou a armazenar? Somente tinta mesmo, ou teve outras coisas, tiveram outras coisas?**



**R** = Era mais tinta, tinta, sempre sobrou, sempre que foi um prático, comprava sempre qualquer mais, e o que sobrou da nossa reforma do apartamento, que a tem até hoje guardado aqui em casa, é o piso, que é um tipo de piso, que a gente coloca o piso em milico, né, no rachado, piso quente que eles falam, né, aqueles azulejos, e a gente encontrou um pouquinho mais, porque falavam, né, que como eu falo, trocou um pouquinho mais que algum negue-defeito, não foram tanto e tal, então, aí sobrevive, a gente tem guardado sempre, que precisa, no apartamento que está alugado, algumas vezes, de escola, a gente já disponibiliza para arrumar, e não precisa ter armazenamento específico, porque no lugar que é alugado ali, dá para ficar.

07:09 Speaker:

**P = Então, dentro desse contexto da sua reforma, né, então foi os pisos que você guardou a tinta, né, que também você teve uma experiência, e você tomou algum cuidado para guardar esses materiais?**

**R** = A tinta a gente coloca assim, bem tampada, porque se não ela seca e enlurece, aí você perde, né. Eu tenho que traficar ali a tinta, que a lata está bem tampada, e o piso que vem do depósito material, aí continua. A gente não acha de papelão, só não deixa molhar, isso é uma estraga, né.

07:44 Speaker:

Um lugar seco e guardadinho, um monte das crianças, de preferência, porque senão eles tem que ter uma tinta bem tampadinha para não seca.

**P = E você tem um ambiente específico, um lugar para onde você guarda essa...**

**R** = Não, é sempre, na lavanderia, em alguns passos que tem assim, perto de pi, perto de tanque, na verdade, está quieto, não, o pai está na laje dele, né.

08:09 Speaker:

Lá na lavanderia, perto das máquinas, mas no apartamento, quando nós estávamos lá, pegava na lavanderia também, embaixo do tanque.

**P = Tá. E se eu pudesse perguntar, quantos pedaços de chão, né, do piso vinílico que você tem, você conseguiria se lembrar?**

**R =** Três cauchinhas, cada caixa vem de 1 metro, mais 400, 600 metros quadrados, bastante. Bastante, né. Bastante. 100 metros quadrados.

08:42 Speaker:

**P = Então tá, e você já recebeu algum momento, algum produto de doação, né, de, por exemplo, alguém fez uma reforma e a pessoa não usou o material, você queria pegar para você?**

**R =** Já, já, já. No meu apartamento, o que a gente tem, já recebi de amigos, né, que deu madeira para fazer uma bancada, né, deu luminária, que eles trabalham com isso, então, tipo, eles foram para o trabalho de comprar a errada, eles me doaram, e aqui em casa, onde eu moro, casa eu moro para aqui, a vida inteira, não sei se a gente quer, é um trocando com o outro, né, ah, tem aqui, quer, quer, ah, tem aqui, então sempre, assim, então sempre recebemos situações e fomos também. Legal.

09:24 Speaker:

**P = E aí você tem alguma precaução, assim, para quando você faz a doação, para alguém, ou recebe, ou...**

**R =** Eu procuro ver se realmente o pessoal vai usar, né. Preciso ver se realmente, porque na dia de cedar, a pessoa vai fazer mau uso, ou... Ou haja de uma fé para querer vender e ganhar alguma coisa, não acho legal. Mas, geralmente, para quem eu faço doação, que eu já fiz, para quem me fizeram, realmente, era necessidade, então, sabia que era para usar naquilo que era, né, a doação e recebi, né. Então, tá.

09:56 Speaker:

**P = E dentro desse, desse cenário, nesse cenário, todo o que você vivenciou sobre reforma e construção, tem algum, alguma coisa que você gostaria de ter compartilhado, que você, que vem na sua, na sua lembrança. Uma coisa assim, tem dito o quê?**

**R =** De bom, de bom?

**P = Pode ser de bom ou de ruim, é uma coisa que você lembra, assim,**

**R =** puxa, isso aqui foi, é interessante compartilhar. Eu prefiro falar o bom.

10:22 Speaker:

Eu ia chegar nos pedreiros que deu calor, eu prefiro falar os bons, então, meu pai é pintor, né, e ele faz pintura de parede, indivíduos, coisas que eu trabalho com gis. Então, a parte de pintura, de colocação de gis, essas coisas assim, meu pai que fez para mim, né. Então, participei ali com ele, fiquei com ele há uns dias, deixei as paredes lá pintando. Então, é uma parte que eu gosto de lembrar, que eu fiquei com ele bons dias, né. Eu sou ele, ele, então, a relação de pai e filho ali, fazendo uma coisa legal.

10:55 Speaker:

E é uma coisa que eu sempre vou lembrar, né, botar no apartamento e vou lembrar que foi ele que fez outra missão. Uma lembrança, uma lembrança legal.

**P = Uma coisa que me ocorreu aqui, Wilson, é, você comentou que, que geralmente você compra, é, que nunca faltou o material especificamente quando faz uma reforma, né. Você comprava de, de uma forma certa, né, você sabia quanto tinham que comprar.**

11:24 Speaker:

**É, como que você descobriu para isso, né, como que você sabia que a quantidade de material que você estava comprando daria para, para, para reforma e sobraria, né, sem, sem prejuízo.**

**R =** Eu sou um universitário do meu lado, meu pai, né. Então, assim, os pedrenos falavam que precisava de tanto, eu tava ok. Só que, meu pai, meu pai sempre trabalha com essas coisas. Então, eles sabem que isso realmente era aquilo que precisava. Mas lá, meu pai, é que, ó, o pender pediu isso, isso, ele ia lá, media. Não, isso não pode ter que estar certo. Então, assim, se fosse por mim, eu ia comprar as cegas, né. Eles falavam e eu ia comprar o que eles pediam, os pedrenos.

12:09 Speaker:

Mas eu senti o meu pai ali no lado para, para me ajudar que eu ia parar nessa questão.

**P = Tá bom. Então, é isso, Wilson. Então, seu pai, seu salvador, te ajudou bastante nessa reforma e na construção. Pela experiência dele, né, de vivência aí, né, que ele se embadou sempre com isso, né. Você fez isso? Então, tá. Então, obrigado, Wilson. Então, era isso mesmo. Nossa conversa acaba por aqui. Agradeço a sua disponibilidade.**

**12:37 Speaker:**

**R =** E gostaria de como falar alguma coisa mais? Não, agradecer. Convite, né. Desculpe a verdade também. Obrigado por ter me convidado por participar disso. E se precisar outra vez, pode contar com ele. Obrigado. Valeu. Valeu. Tchau, tchau.

Gravação entrevista 2

<https://github.com/uxsilvajuliano/PUCRIO-3/blob/main/wilson.mp4>

## Compilação

Elaborei o roteiro da pesquisa com o objetivo de investigar "*O que os donos de obra fazem com a sobra de materiais após construção?*". Durante o teste piloto, verifiquei que o tema era viável de ser pesquisado. No entanto, os entrevistados não demonstraram grande preocupação com as sobras de materiais, embora houvesse alguma preocupação, eles acreditavam que a responsabilidade por minimizar custos e reduzir sobras recaía sobre o profissional que executaria o trabalho, sendo ele o principal responsável por esse controle.

Também destaco que a estrutura do roteiro me permitiu seguir com a entrevista, mesmo sem ter perguntas específicas sobre a atuação dos profissionais.

# Os principais pontos das entrevistas

## Entrevista 1

### 1. Os principais objetivos, atividades e necessidades dos entrevistados no domínio de interesse

#### O que mais importa:

*"De reforma, você tem que ter paciência, ter paciência e dinheiro. Vai muito dinheiro, mesmo se planejando, assim, o gastar tanto, sempre sai um pouco mais, porque também depende do valor do material, né?"*

*"Mas, sim, saiu antes do planejado. Tipo, eu sei que eu subi a casa, pelo menos ficar as paredes e fechar, foi bem rápido. Bem rápido. Dessa"*

*".... Mas... É, paciência e dinheiro. Eu faço uma obra, é isso."*

#### O que menos importa:

Pesquisador: A entrevista não se preocupou com o resíduo do material, foi utilizado em outras obras

### 2. O que ele mais, ou menos, gosta na forma como atinge seus objetivos atualmente

#### Mais gosta de fazer:

*"colocou umas janelas, que tem um pouco de trabalho de janela, porque a gente tava fazendo a própria janela, a gente não comprou a janela pronta, né? A gente tava construindo a janela."*

*" ....Então, se tem que fazer uma janela, tanto que metade da casa ficou sem janela lá"*

Pesquisador: O entrevistado não deixou explícito que gostou, mas destaco

essa observação como uma lembrança afetiva e também uma maneira de reutilizar a sobra do material de construção como obra de arte

**Menos gosta de fazer:**

*"É, que eu senti a obra, já fala a obra, já veio um cansaço, né? Todo dia tinha um trabalho..."*

**3. O que ele mais, ou menos, gosta na forma como atinge seus objetivos atualmente**

**Ênfase:**

*Construção:*

*"...às vezes, tinha que pegar em promoção pra não sair muito caro, isso, né?"*

*"Não, tanto que a gente comprava pra usar, né? Não comprava um excedente, assim, né? Foi bem calculado, assim. Tá."*

*"Então, a gente teve sorte de ter essa pessoa, dele não errar, né? A gente falou, ah, compra tantos aí, que a gente vê. Não, ele falou, ah, é tanto, então foi do certinho."*

*"A gente acertou que um pedreiro é bem difícil de achar, né? Quando você acha, você tem que... Segurar, né? Segurar, né? Então ele já fez coisas depois dessa casa. "*

*"Tem paciência, porque... Dependendo do pedreiro, o que ele vai fazer, né?"*

*"Pedreiro, então, de confiança, faz com que você economize na obra, teve que armazenar. "*

*"De reforma, você tem que ter paciência, ter paciência e dinheiro. Vai muito dinheiro, mesmo se planejando, assim, o gastar tanto, sempre sai um pouco*

*mais, porque também depende do valor do material, né? .... Mas... É, paciência e dinheiro. Eu faço uma obra, é isso. "*

**Contradições:**

Pesquisador: Disse que não reutilizou o material de obra, mas acabou usando as árvores ao redor do sítio para fazer as próprias janelas.



## Entrevista 2

### 1. Os principais objetivos, atividades e necessidades dos entrevistados no domínio de interesse

#### O que mais importa:

*"Além da parte financeira, que é muito caro hoje em dia, é difícil você encontrar um profissional capacitado,"*

*"..aí vai a por indicação, né, a gente pergunta para amigos, família, para ver se tem alguém que indica, alguém, porque é só assim, se você for procurar assim, só umas minhas, é bem difícil você achar alguém..."*

#### O que menos importa:

*"Na verdade a gente nunca sobrou nada, sempre sobrava, nunca sobrou, a única coisa que sobrava aqui em casa era a tinta,"*

*"o material, o material a gente sempre compra bem chuto mesmo, né, pra não faltar, e na verdade nunca faltou não, nunca tive esse problema."*

### 2. O que ele mais, ou menos, gosta na forma como atinge seus objetivos atualmente

#### Mais gosta de fazer:

*"Então, a parte de pintura, de colocação de gesso, essas coisas assim, meu pai quem fez para mim, né. Então, participei ali com ele, fiquei com ele há uns dias, deixei as paredes lá pintando. Então, é uma parte que eu gosto de lembrar, que eu fiquei com ele esses dias, né. Eu e ele, ele, então, a relação de pai e filho ali, fazendo uma coisa legal."*

*"E é uma coisa que eu sempre vou lembrar, né, entrar no apartamento e vou lembrar que foi ele que fez..... Uma lembrança, uma lembrança legal. "*

**Menos gosta de fazer:**

Pesquisador: O entrevistado se arrepende de pagar antecipadamente o profissional e ele não ser capacitado para executar o trabalho

**3. O que ele mais, ou menos, gosta na forma como atinge seus objetivos atualmente**

**Ênfase:**

*"Então, assim, se fosse por mim, eu ia comprar as cegas, né. Eles falavam e eu ia comprar o que eles pediam, os pedreiros. .... Mas eu senti o meu pai ali no lado, para me ajudar que eu ia parar nessa questão."*

*"Eu usei um universitário do meu lado, meu pai, né. Então, assim que os pedreiros falavam que precisava de tanto, eu tava ok. Só que, meu pai, meu pai sempre trabalha com essas coisas. Então, eles sabem que isso realmente era aquilo que precisava. Mas lá, meu pai, é que, ó, o pedreiro pediu isso, isso, ele ia lá, media."*

*"fala que vai e não vai, e eles acabam pedindo um adiantamento, uma entrada, e você acaba dando, depois eles somem"*

## **Semelhanças e diferenças entre as respostas dos entrevistados**

E1 = Entrevistado 1

E2 = Entrevistado 2

Pesquisador:

*"A E1 teve a oportunidade de construir sua casa do zero e o E2 comprou o apartamento do zero"*

*"Os dois entrevistados são casados com mais de 1 filho e possuem casas próprias, mas não moram nelas"*

*"E1 não teve problema com o pedreiro, mas o E2 pagou adiantado e o primeiro profissional não terminou o trabalho"*

*"E1 disse que o pedreiro informava a quantidade exata para não ter desperdício e as sobras de materiais sempre foram usadas em outras construções. Já o E2 tendo o pai sendo do ramo de construção, consultava-o antes de comprar o material que o pedreiro requisitava."*

*"Os 2 entrevistados atribuem que o custo da obra e sobras estão relacionados ao profissional contratado. A E1 obteve referências do profissional verificando as obras dele ao redor de sua casa. Já o E2 teve problema com o primeiro profissional, mas comentou que procura referência com amigos e colegas."*

*"A E1 informa que o pedreiro é essencial para a obra sair mais barata e que quando se acha um profissional bom é preciso segurar."*

*"Os 2 entrevistados compraram sempre o necessário para construção"*

*"Os 2 entrevistados possuem espaço para armazenar materiais de valor e sempre em lugares cobertos e secos"*

*"E1 não fez doações, e brinca que fez doações para ela mesmo. O E2 já recebeu e fez doações de materiais. O cuidado que o E2 teve quando fez doações, foi verificar se o donatário não vendeu o objeto ganhado"*

*"Nenhum dos entrevistados fez obra de arte com as sobras de materiais, porém a E1 mencionou que construiu as próprias janelas usando árvores do sítio."*

*"O E1 não tinha ninguém além do profissional para confiar a quantidade de material que precisaria ser comprado, ela comentou que comprava matérias na promoção, porém não ficou claro se foi o profissional que deu dicas das promoções"*

*"O E1 não comentou que fez acabamento nas suas construções, porém ficou subentendido que ela não terminou a construção por faltar janelas em alguns cômodos. Na casa alugada, ele comentou que fez acabamentos e pequenos reparos e que os materiais de construção foram comprados na medida certa, e as sobras iriam para outra reforma"*

## Comunicação dos resultados da pesquisa

### Persona baseada nas entrevistas



Joaquim Medeiros, profissional na área hospitalar, tem 41 anos, casado e com 2 filhos, possui seu imóvel próprio, mas atualmente mora na casa dos pais com a família por motivos de saúde. Ele é uma pessoa bastante desconfiada, especialmente em relação a serviços e profissionais que contrata, por conta de uma experiência negativa no passado.

No passado, Joaquim foi vítima de um golpe financeiro. Um profissional que se dizia qualificado para instalar pisos no apartamento pediu um adiantamento financeiro, mas não entregou o trabalho conforme o combinado e se recusou a corrigir os erros. Apesar de pensar em levar o caso à justiça, Joaquim preferiu esquecer o incidente e procurar um novo profissional.

Desde então, Joaquim se tornou muito mais cauteloso. Ele prefere contratar profissionais recomendados por amigos e familiares, e frequentemente busca o apoio do pai, um pintor experiente no ramo da construção. Joaquim costuma brincar, dizendo "Vou ali pedir ajuda aos universitários" quando consulta o pai sobre questões de obra.

Além disso, Joaquim é muito ligado à família e valoriza as memórias que compartilha com eles. Um exemplo disso é quando ele entra em seu apartamento e se lembra com carinho do momento em que pintou as paredes ao lado do pai.

## Trechos das falas dos entrevistados que levaram a cada característica da persona

Joaquim Medeiros, profissional na área hospitalar, tem 41 anos, casado e com 2 filhos, possui seu imóvel próprio, mas atualmente mora na casa dos pais com a família por motivos de saúde.

### Trechos:

*"sou casada, tenho 40 anos, tenho três filhos"*

*"tenho dois filhos, uma menina de 7, um menino de 5 anos, eu trabalho na área hospitalar, minha esposa também, hoje eu reside aqui na casa da minha mãe, mas já possuímos nossa moradia, mas por questões da vida dia a dia aí, optamos por morar aqui na casa da minha mãe."*

Ele é uma pessoa bastante desconfiada, especialmente em relação a serviços e profissionais que contrata, por conta de uma experiência negativa no passado.

No passado, Joaquim foi vítima de um golpe financeiro. Um profissional que se dizia qualificado para instalar pisos no apartamento pediu um adiantamento financeiro, mas não entregou o trabalho conforme o combinado e se recusou a corrigir os erros. Apesar de pensar em levar o caso à justiça, Joaquim preferiu esquecer o incidente e procurar um novo profissional.

### Trechos:

*"Além da parte financeira, que é muito caro hoje em dia, é difícil você encontrar um profissional capacitado, e vamos jogar claro aqui, as pessoas têm que ser claros também, né, porque elas têm que ser contadas com uma pessoa que fala o que faz, a gente já não sabe o que fazer, ó é descompromissada, fala que vai ou não vai, e eles acabam pedindo um adiantamento, uma entrada, e você acaba dando, depois eles te envolvem, então assim, a parte mais difícil eu acho, é você achar profissionais capacitados e compromissados com o que eles dizem, né, fora o*

*dinheiro também é importante."*

*"Nós tivemos dois, dois mais em barba de profissionais, que nos contratamos pra fazer o chão, primeiramente ele fez errado, depois começou a enrolar, falando que não tinha TEP, tinha que dar um cápsula, o que, aí a gente entendeu que ele não ia voltar, e já tínhamos pago, aí a gente tenta resolver da melhor forma, uma briga não tem como, tá vendo, é o correto, entrando em justiça não tem como, então o que a gente faz é deixar pra lá, fazer o que, né, errada, é ele, não somos nós, e a gente vai procurar o outro, ...."*

Desde então, Joaquim se tornou muito mais cauteloso. Ele prefere contratar profissionais recomendados por amigos e familiares, e frequentemente busca

#### **Trechos:**

*"aí vai a indicação, né, a gente pergunta para amigos, família, para ver se tem alguém que indica, alguém, porque é só assim, se você for procurar assim, só umas minhas, é bem difícil você achar alguém no resto."*

o apoio do pai, um pintor experiente no ramo da construção. Joaquim costuma brincar, dizendo "Vou ali pedir ajuda aos universitários" quando consulta o pai sobre questões de obra.

#### **Trechos:**

*"Eu usei um universitário do meu lado, meu pai, né. Então, assim que os pedreiros falavam que precisava de tanto, eu tava ok. Só que, meu pai, meu pai sempre trabalha com essas coisas. Então, eles sabem que isso realmente era aquilo que precisava. Mas lá, meu pai, é que, ó, o pedreiro pediu isso, isso, ele ia lá, media."*

Além disso, Joaquim é muito ligado à família e valoriza as memórias que compartilha com eles. Um exemplo disso é quando ele entra em seu apartamento e se lembra com carinho do momento em que pintou as paredes ao lado do pai.

**Trechos:**

*"Então, a parte de pintura, de colocação de gis, essas coisas assim, meu pai que fez para mim, né. Então, participei ali com ele, fiquei com ele há uns dias, deixei as paredes lá pintando. Então, é uma parte que eu gosto de lembrar, que eu fiquei com ele bons dias, né. Eu sou ele, ele, então, a relação de pai e filho ali, fazendo uma coisa legal. E é uma coisa que eu sempre vou lembrar, né, botar no apartamento e vou lembrar que foi ele que fez outra missão. Uma lembrança, uma lembrança legal."*



## Protopersona

*Observação: No teste piloto, avalei que a investigação inicial trazia as possíveis tarefas, desafios e desejos dos entrevistados. Porém, no decorrer da pesquisa, os entrevistados não mostraram interesse nesses elementos.*

*Dessa forma, considerei utilizar as falas do entrevistado do teste piloto para construir a protopersona.*



Giovana Gomes, 40 anos, trabalha como secretária em São Paulo e mora com seu namorado. Recentemente Giovana e seu namorado decidiram modernizar a casa, queriam trocar itens antigos, mudar coisas de lugar, mas sem gastar muito, mas mesmo sendo uma reforma pequena, Embora a reforma fosse pequena, para Giovanna morar em meio a reforma foi traumático, o namorado não conseguia acompanhar de perto a reforma

e os profissionais contratados não foram cuidadosos, Isso resultou em materiais espalhados pela casa, muita sujeira e desorganização, gerando grande um grande stress. A situação foi tão desgastante que Giovanna decidiu contratar uma profissional de limpeza para ajudá-la a restaurar a ordem. Durante o processo de limpeza, Giovana aproveitou para organizar os itens restantes da reforma. Ela doou materiais utilizáveis aos trabalhadores e descartou o entulho na coleta de lixo da prefeitura. No entanto, materiais como rejunte, cimento, fios elétricos, tomadas e pedaços de canos foram embalados e guardados em um quartinho da bagunça da casa, o único espaço disponível para armazená-los. No mês passado, Giovana precisou realizar pequenos reparos em casa e se lembrou dos materiais que havia guardado da última obra. Porém, ela não conseguia recordar exatamente o que havia armazenado ou onde estava no quartinho escuro e desorganizado. Em vez de procurar os itens, Giovana preferiu comprar novos materiais para evitar o desconforto de mexer na arrumação que havia feito.

## **Identificação dos principais objetivos da persona e da protopersona:**

1. Evitar problemas, golpes ou serviços mal executados
2. Ter uma rede de profissionais capacitados e recomendados
3. Ter tempo para acompanhar obra
4. Proteger a família de stress e transtornos durante a reforma
5. Evitar pagar antes de ter o serviço feito
6. Criar uma cultura faça você mesmo para pequenas reformas
7. Evitar sobras de materiais
8. Manter a casa organizada durante a obra
9. Organizar e armazenar materiais no espaço do quartinho da bagunça
10. Dicas para modernizar a casa sem precisar fazer reformas
11. Fazer limpeza pós obra

## **Objetivos específicos e que possam ser apoiados diretamente pelo sistema**

1. Assistência jurídica para evitar problemas, golpes ou serviços mal executados.  
*Oferecer um advogado ou templates de contrato personalizados para obras com cláusulas de proteção ao consumidor e orientações sobre ações legais*
2. Busca de profissionais capacitados e recomendados por pessoas de confiança.  
*Adicionar um sistema de avaliação integrado, criar listas de profissionais recomendados e acessar trabalhos anteriores realizados por eles.*
3. Apoio para supervisionar obras.  
*Oferecer apoio online de profissionais especializados que possam orientar sobre reformas.*
4. Fornecer Seguro Garantia para adiantamento de pagamento  
*Fornecer sistema de pagamento em fases, em que os valores são liberados*

*gradualmente à medida que as etapas da obra são concluídas*

5. Encontrar um faça você mesmo para aprender a fazer reformas com familiares

Fornecer tutoriais com vídeos, planos de ação detalhados, lista de ferramentas e materiais necessários, vendas de kits.

6. Integração com Fornecedores de Matérias

*Fornecer locais onde se compra sobras de materiais não utilizados e que podem ser utilizados em pequenas reformas ou reparos*

7. Sugestão de materiais:

*Fornecer recomendações de materiais para antes, durante e final de cada obra, como por exemplo a compra de capas e plásticos para proteger os móveis e pisos da poeira e da sujeira.*

## **Cenário problemas**

### **Cenário 1: Problemas com a Contratação de Profissionais Confiáveis**

Joaquim estava sofrendo um problema recorrente com o encanamento de sua casa que o pressionava a contratar um encanador, dessa vez, seu pai, sua referência de confiança, estava viajando. Joaquim optou por seguir a recomendação de um colega de trabalho.

O colega elogiou o profissional, garantiu que o encanador era de confiança e que havia prestado um bom serviço em sua casa. Com essa recomendação, Joaquim decidiu contratar o encanador diretamente, sem investigar mais profundamente ou esperar pela opinião de seu pai. O planejamento parecia simples: contratar, resolver o problema rapidamente, e evitar maiores dores de cabeça.

No entanto, logo no início do serviço, os primeiros sinais de alerta surgiram. O encanador começou a trabalhar, mas a execução do serviço mostrou-se apressada e descuidada, quebra de paredes desnecessárias, vazamentos constantes e baixa pressão na torneira deixaram Joaquim preocupado. Após alguns dias de trabalho, o encanador começou a pedir adiantamentos de pagamento para continuar o serviço, alegando falta de material e tempo. Após pagar um adiantamento, Joaquim percebe que o encanador não tem a qualificação adequada para o serviço, o que causa atraso na reforma e materiais espalhados pela casa.

Neste momento, a ansiedade de Joaquim cresceu. As memórias do golpe anterior vieram à tona. Ao final, a pressa e a confiança cega em uma indicação o levaram a um serviço mal feito e uma sensação de vulnerabilidade que ele havia prometido evitar. Joaquim decide interromper o pagamento e tenta corrigir a situação com outro profissional, mas o estresse e a bagunça já haviam gerado muitos transtornos

## **Cenário 2: A obra para por falta de materiais devido a erro no planejamento.**

Joaquim está reformando sua casa e, após o pedreiro calcular cuidadosamente a quantidade necessária de materiais para evitar excessos e desperdícios, recomenda a compra de uma certa quantidade de azulejos. Durante a colocação, no entanto, o pedreiro percebe que a quantidade adquirida não é suficiente.

Preocupado, Joaquim corre até a loja de materiais de construção para comprar mais azulejos. Ao chegar lá, descobre que, devido a uma promoção, o modelo escolhido está esgotado e não há previsão de reposição. A obra, então, é paralisada por falta de material, e Joaquim enfrenta o risco de ter que optar por um modelo diferente, o que comprometeria a estética planejada. Essa situação o deixa frustrado, pois sempre confiou na capacidade do pedreiro de calcular a quantidade exata.

Determinando-se a resolver o problema, Joaquim começa a buscar em outras lojas e fornecedores pelo mesmo modelo de azulejo. Enquanto isso, considera a possibilidade de usar um acabamento diferente em uma área menos visível da casa, para não comprometer o resultado final da reforma.

### **Cenário 3: Estresse Durante a Reforma**

Giovana estava empolgada com a ideia de modernizar sua cozinha, mas sabia que precisaria de paciência e organização. Ela trabalhava fora e, por isso, confiou na indicação de um amigo ao contratar um pedreiro. No início, tudo parecia estar dentro do planejado, mas, à medida que a reforma avançava, surgiram problemas que ela não imaginava.

O pedreiro começou a deixar entulhos e ferramentas espalhadas pela casa, criando uma bagunça constante. Giovana, que já sentia o desgaste físico e emocional da obra, começou a se frustrar com a sujeira e a desorganização. Ela sabia que precisava manter a calma.

Ela reclamou da bagunça com o pedreiro, mas a conversa gerou desconforto entre os dois. O problema não foi resolvido, e como Giovana trabalhava fora, não conseguia estar presente para reorganizar o espaço ou acompanhar de perto o andamento da obra. O resultado foi um aumento do estresse, pois, além do cansaço do trabalho, ela tinha que lidar com o impacto da desordem no dia a dia.

Mesmo tentando ajustar o cronograma da reforma para manter algumas áreas da casa utilizáveis, a situação parecia cada vez mais difícil de contornar. A sensação de "obra", com todo o peso da palavra, tornou-se desgastante. Ao final do dia, o que deveria ser uma melhoria na casa se transformou em uma fonte constante de estresse.

#### **Cenário 4: O Desafio do Acabamento em Gesso**

Joaquim decidiu economizar no acabamento de uma parede e, inspirado na cultura do "faça você mesmo" e nas reformas que havia feito com seu pai, resolveu aplicar gesso ele mesmo. Comprou o material básico e começou a trabalhar nos finais de semana. No entanto, logo percebeu que o processo era muito mais cansativo do que imaginara.

Ao iniciar o trabalho, Joaquim enfrentou um problema: sem as ferramentas adequadas, o acabamento ficou irregular. Para complicar ainda mais, ele notou que o gesso comprado não era suficiente para cobrir todas as paredes. Ao se dirigir à loja mais próxima para repor o que faltava, descobriu que o estoque estava esgotado. A aplicação do gesso, então, ficou pela metade.

O que deveria ser uma atividade gratificante e uma maneira de economizar tempo e dinheiro se transformou em uma fonte de frustração. Cansado e sem o material necessário, Joaquim decidiu pausar o projeto e buscar ajuda profissional. Ele pediu referências de profissionais a amigos e familiares. Embora tivesse que lidar com um gasto maior do que o esperado, Joaquim prometeu planejar melhor na próxima vez, valorizando as recordações que teve com seu pai nas reformas anteriores.

## Falas dos entrevistados que levaram a cada trecho do cenário de problema

### Cenário 1: Problemas com a Contratação de Profissionais Confiáveis

Joaquim estava sofrendo um problema recorrente com o encanamento de sua casa que o pressionava a contratar um encanador, dessa vez, seu pai, sua referência de confiança, estava viajando. Joaquim optou por seguir a recomendação de um colega de trabalho.

O colega elogiou o profissional, garantiu que o encanador era de confiança e que havia prestado um bom serviço em sua casa. Com essa recomendação, Joaquim decidiu contratar o encanador diretamente, sem investigar mais profundamente ou esperar pela opinião de seu pai. O planejamento parecia simples: contratar, resolver o problema rapidamente, e evitar maiores dores de cabeça.

### Trecho

*"..aí vai a por indicação, né, a gente pergunta para amigos, família, para ver se tem alguém que indica, alguém, porque é só assim, se você for procurar assim, só umas minhas, é bem difícil você achar alguém..."*

*"Então, assim, se fosse por mim, eu ia comprar as cegas, né. Eles falavam e eu ia comprar o que eles pediam, os pedreiros. .... Mas eu senti o meu pai ali no lado, para me ajudar que eu ia parar nessa questão. "*

*"Eu usei um universitário do meu lado, meu pai, né. Então, assim que os pedreiros falavam que precisava de tanto, eu tava ok. Só que, meu pai, meu pai sempre trabalha com essas coisas. Então, eles sabem que isso realmente era aquilo que precisava. Mas lá, meu pai, é que, ó, o pedreiro pediu isso, isso, ele ia lá, media."*

No entanto, logo no início do serviço, os primeiros sinais de alerta surgiram. O encanador começou a trabalhar, mas a execução do serviço mostrou-se apressada e descuidada, quebra de paredes desnecessárias, vazamentos constantes e baixa



pressão na torneira deixaram Joaquim preocupado. Após alguns dias de trabalho, o encanador começou a pedir adiantamentos de pagamento para continuar o serviço, alegando falta de material e tempo. Após pagar um adiantamento, Joaquim percebe que o encanador não tem a qualificação adequada para o serviço, o que causa atraso na reforma e materiais espalhados pela casa.

Neste momento, a ansiedade de Joaquim cresceu. As memórias do golpe anterior vieram à tona. Ao final, a pressa e a confiança cega em uma indicação o levaram a um serviço mal feito e uma sensação de vulnerabilidade que ele havia prometido evitar. Joaquim decide interromper o pagamento e tenta corrigir a situação com outro profissional, mas o estresse e a bagunça já haviam gerado muitos transtornos

### **Trecho**

"fala que vai e não vai, e eles acabam pedindo um adiantamento, uma entrada, e você acaba dando, depois eles somem"

""Além da parte financeira, que é muito caro hoje em dia, é difícil você encontrar um profissional capacitado,""

## **Cenário 2 A obra para por falta de materiais devido a erro no planejamento.**

Joaquim Medeiros está reformando sua casa e, após o pedreiro calcular cuidadosamente a quantidade necessária de materiais para evitar excessos e desperdícios, recomenda a compra de uma certa quantidade de azulejos. Durante a colocação, no entanto, o pedreiro percebe que a quantidade adquirida não é suficiente.

### **Trecho:**

*"Então, assim, se fosse por mim, eu ia comprar as cegas, né. Eles falavam e eu ia comprar o que eles pediam, os pedreiros. ...."*

*"A gente comprava pra usar, né? Não comprava um excedente. Foi bem calculado."*

*"O material, o material a gente sempre compra bem justo mesmo, pra não faltar, e na verdade nunca faltou."*

*""Pedreiro, então, de confiança, faz com que você economize na obra, teve que armazenar. ""*

Preocupado, Joaquim corre até a loja de materiais de construção para comprar mais azulejos. Ao chegar lá, descobre que, devido a uma promoção, o modelo escolhido está esgotado e não há previsão de reposição. A obra, então, é paralisada por falta de material, e Joaquim enfrenta o risco de ter que optar por um modelo diferente, o que comprometeria a estética planejada. Essa situação o deixa frustrado, pois sempre confiou na capacidade do pedreiro de calcular a quantidade exata.

Determinando-se a resolver o problema, Joaquim começa a buscar em outras lojas e fornecedores pelo mesmo modelo de azulejo. Enquanto isso, considera a possibilidade de usar um acabamento diferente em uma área menos visível da casa, para não comprometer o resultado final da reforma.

### **Trechos:**

*"...às vezes, tinha que pegar em promoção pra não sair muito caro, isso, né?"*

*"De reforma, você tem que ter paciência, ter paciência e dinheiro. Vai muito dinheiro, mesmo se planejando, assim, o gastar tanto, sempre sai um pouco mais, porque também depende do valor do material, né? .... Mas... É, paciência e dinheiro. Eu faço uma obra, é isso. "*

### **Cenário 3: Estresse Durante a Reforma**

Giovana estava empolgada com a ideia de modernizar sua cozinha, mas sabia que precisaria de paciência e organização. Ela trabalhava fora e, por isso, confiou na indicação de um amigo ao contratar um pedreiro. No início, tudo parecia estar dentro do planejado, mas, à medida que a reforma avançava, surgiram problemas que ela não imaginava.

#### **Trecho:**

*"Assim a gente só queria fazer algumas modificações pequenas para ficar mais cômodo assim coisas um pouco mais modernas..." (teste piloto)*

*"..aí vai a por indicação, né, a gente pergunta para amigos, família, para ver se tem alguém que indica, alguém, porque é só assim, se você for procurar assim, só umas minhas, é bem difícil você achar alguém..." (entrevista 1)*

*"É, que eu senti a obra, já fala a obra, já veio um cansaço, né? Todo dia tinha um trabalho..." (entrevista 1)*

*"De reforma, você tem que ter paciência, ter paciência e dinheiro. Vai muito dinheiro, mesmo se planejando, assim, o gastar tanto, sempre sai um pouco mais, porque também depende do valor do material, né? .... Mas... É, paciência e dinheiro. Eu faço uma obra, é isso. '" (entrevista 1 )*

*"né mesmo pequena que é traumático né mesmo pequena e tudo que seja mas deu tudo certo no final mas a bagunça que fica sujeira que fica estresse né com o vencedor de serviço que o melhor que ele seja sempre dá um pouquinho de dor de cabeça é isso " (teste piloto)*

O pedreiro começou a deixar entulhos e ferramentas espalhadas pela casa, criando uma bagunça constante. Giovana, que já sentia o desgaste físico e emocional da

obra, começou a se frustrar com a sujeira e a desorganização. Ela sabia que precisava manter a calma.

### **Trecho**

*"A sujeira após a obra foi assim, deu muita dor de cabeça, pois não, durante tudo, por mais que as pessoas sejam cuidadosas, nunca é o suficiente para gente que mora lá, porque morar dentro de um lugar que tem obra é muito ruim, porque ficarei em tudo, pedaço de coisa em tudo, você não pode ir em paz com as coisas, até terminar assim, é o básico do básico, é tudo fora do lugar." (teste piloto)*

*"Eu sei que a gente ainda achava a areia muito tempo depois mesmo com gente ajudando, se ele encontra a areia nos menores escondidos, assim, naquela casa. E o lixo que ficou depois que a gente acabou juntando muita coisa, né? Ficou bastante lixo, a gente trocou o BD, então assim, o BD ficou lá, a gente acabou deixando, mas esse também, ficou acumulado, a gente só conseguiu finalizar mesmo agora, assim, meses depois." (teste piloto)*

Ela reclamou da bagunça com o pedreiro, mas a conversa gerou desconforto entre os dois. O problema não foi resolvido, e como Giovana trabalhava fora, não conseguia estar presente para reorganizar o espaço ou acompanhar de perto o andamento da obra. O resultado foi um aumento do estresse, pois, além do cansaço do trabalho, ela tinha que lidar com o impacto da desordem no dia a dia.

### **Trecho**

*"Uma dificuldade é o que a gente teve o namorado trabalha home office e ele que acompanhou os profissionais eu sei que não foi fácil porque você tem que trabalhar reunião e tudo mais e ainda administrar administrar pessoas trabalhando em casa. Eu sei que se os dois trabalhassem fora ia ser bem pior, porque aí a gente não ia ter ninguém para fiscalizar, mas eu sei que isso foi ruim." (teste piloto)*

Mesmo tentando ajustar o cronograma da reforma para manter algumas áreas da casa utilizáveis, a situação parecia cada vez mais difícil de contornar. A sensação de "obra", com todo o peso da palavra, tornou-se desgastante. Ao final do dia, o que

deveria ser uma melhoria na casa se transformou em uma fonte constante de estresse.

### **Trechos**

*"Em princípio não é isso que está na cabeça enquanto está acontecendo, né? E depois a gente, depois que terminou tudo, fizemos uma força-tarefa, meus pais, meu namorado, a gente conseguiu tirar o grosso em um dia, mas a gente percebeu que depois a gente precisava de alguém para ajudar, mas isso mais para a nossa comodidade também, né? Mas limpar o pós-obra é muito difícil." (teste piloto)*

#### **Cenário 4: O Desafio do Acabamento em Gesso**

Joaquim decidiu economizar no acabamento de uma parede e, inspirado na cultura do "faça você mesmo" e nas reformas que havia feito com seu pai, resolveu aplicar gesso ele mesmo. Comprou o material básico e começou a trabalhar nos finais de semana. No entanto, logo percebeu que o processo era muito mais cansativo do que imaginara.

#### **Trechos**

*"Então, a parte de pintura, de colocação de gesso, essas coisas assim, meu pai quem fez para mim, né. Então, participei ali com ele, fiquei com ele há uns dias, deixei as paredes lá pintando. Então, é uma parte que eu gosto de lembrar, que eu fiquei com ele esses dias, né. Eu e ele, ele, então, a relação de pai e filho ali, fazendo uma coisa legal."*

" Mas eu senti o meu pai ali no lado, para me ajudar que eu ia parar nessa questão."

"É, que eu senti a obra, já fala a obra, já veio um cansaço, né? Todo dia tinha um trabalho..."

Ao iniciar o trabalho, Joaquim enfrentou um problema: sem as ferramentas adequadas, o acabamento ficou irregular. Para complicar ainda mais, ele notou que o gesso comprado não era suficiente para cobrir todas as paredes. Ao se dirigir à loja mais próxima para repor o que faltava, descobriu que o estoque estava esgotado. A aplicação do gesso, então, ficou pela metade.

#### **Trechos**

*""Então, assim, se fosse por mim, eu ia comprar às cegas, né. Eles falavam e eu ia comprar o que eles pediam, os pedreiros."*

*"Então, se tem que fazer uma janela, tanto que metade da casa ficou sem janela lá."*

O que deveria ser uma atividade gratificante e uma maneira de economizar tempo e dinheiro se transformou em uma fonte de frustração. Cansado e sem o material necessário, Joaquim decidiu pausar o projeto e buscar ajuda profissional. Ele pediu

referências de profissionais a amigos e familiares. Embora tivesse que lidar com um gasto maior do que o esperado, Joaquim prometeu planejar melhor na próxima vez, valorizando as recordações que teve com seu pai nas reformas anteriores.

### **Trechos**

*"E é uma coisa que eu sempre vou lembrar, né, entrar no apartamento e vou lembrar que foi ele que fez..... Uma lembrança, uma lembrança legal. "*

*" .... Mas eu senti o meu pai ali no lado, para me ajudar que eu ia parar nessa questão."*



# Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**Título da Pesquisa:** Entender melhor as experiências de pessoas que passaram por reformas ou construções em suas casas.

## Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa

Eu, **Juliano chaves da silva**, aluno(a) da terceira sprint da **Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio**, pesquisador(a) responsável pelo projeto Sprint: Pesquisa com Usuários, sob orientação dos Professores: Simone Diniz Junqueira Barbosa, Ariane Rodrigues e Gabriel Diniz Junqueira Barbosa, do **Departamento de Informática da PUC-Rio**, **te convido a participar como voluntário neste estudo que tem como objetivo entender melhor as experiências de pessoas que passaram por reformas ou construções em suas casas.**

## O que envolve esta pesquisa?

- **Entrevista:** Você será convidado(a) a participar de uma entrevista individual, com duração aproximada de 30 minutos, onde poderá compartilhar suas experiências, desafios e satisfações durante o processo de reforma ou construção.
- **Gravação:** A entrevista será gravada em áudio para facilitar a análise dos dados. Você terá a opção de autorizar ou não essa gravação.
- **Confidencialidade:** As informações que você fornecer serão tratadas de forma confidencial e seus dados pessoais não serão divulgados em nenhuma publicação.

## Quais são os benefícios da pesquisa?

Sua participação nesta pesquisa contribuirá para um melhor entendimento das necessidades e expectativas de pessoas que passam por reformas ou construções, o que pode levar a melhorias nos serviços oferecidos nesse setor.

## Quais são os riscos?

Não há riscos previstos para sua participação nesta pesquisa. A entrevista tem como objetivo apenas coletar informações sobre sua experiência.

## Você tem o direito de:

- **Recusar-se a participar:** Sua participação é voluntária e você pode recusar-se a participar a qualquer momento, sem nenhum prejuízo.
- **Interromper a entrevista:** Você pode interromper a entrevista a qualquer momento, sem precisar justificar.

- **Não responder a qualquer pergunta:** Você não é obrigado a responder a qualquer pergunta que te deixe desconfortável.

### **Como seus dados serão utilizados?**

Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins de pesquisa e serão analisados de forma anônima. Os resultados da pesquisa poderão ser publicados em artigos científicos ou apresentados em eventos acadêmicos, sempre preservando sua identidade.

### **Contato:**

Para qualquer dúvida, você pode entrar em contato com Juliano Chaves da Silva através do e-mail [silva.julianochaves@gmail.com](mailto:silva.julianochaves@gmail.com).

### **Consentimento:**

Eu, Lígia Cristina Leite, declaro que li e compreendi as informações contidas neste termo e concordo em participar da pesquisa.

☒ Autorizo a gravação da entrevista. ☐ Não autorizo a gravação da entrevista.

Lígia Cristina Leite - Setembro de 2024

*Ligia C Leite*

---

[Assinatura do Participante]

Juliano Chaves da Silva - Setembro de 2024

*JCS*

---

[Assinatura do Pesquisador]

# Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**Título da Pesquisa:** Entender melhor as experiências de pessoas que passaram por reformas ou construções em suas casas.

## Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa

Eu, **Juliano chaves da silva**, aluno(a) da terceira sprint da **Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio**, pesquisador(a) responsável pelo projeto Sprint: Pesquisa com Usuários, sob orientação dos Professores: Simone Diniz Junqueira Barbosa, Ariane Rodrigues e Gabriel Diniz Junqueira Barbosa, do **Departamento de Informática da PUC-Rio**, **te convido a participar como voluntário neste estudo que tem como objetivo entender melhor as experiências de pessoas que passaram por reformas ou construções em suas casas.**

## O que envolve esta pesquisa?

- **Entrevista:** Você será convidado(a) a participar de uma entrevista individual, com duração aproximada de 30 minutos, onde poderá compartilhar suas experiências, desafios e satisfações durante o processo de reforma ou construção.
- **Gravação:** A entrevista será gravada em áudio para facilitar a análise dos dados. Você terá a opção de autorizar ou não essa gravação.
- **Confidencialidade:** As informações que você fornecer serão tratadas de forma confidencial e seus dados pessoais não serão divulgados em nenhuma publicação.

## Quais são os benefícios da pesquisa?

Sua participação nesta pesquisa contribuirá para um melhor entendimento das necessidades e expectativas de pessoas que passam por reformas ou construções, o que pode levar a melhorias nos serviços oferecidos nesse setor.

## Quais são os riscos?

Não há riscos previstos para sua participação nesta pesquisa. A entrevista tem como objetivo apenas coletar informações sobre sua experiência.

## Você tem o direito de:

- **Recusar-se a participar:** Sua participação é voluntária e você pode recusar-se a participar a qualquer momento, sem nenhum prejuízo.
- **Interromper a entrevista:** Você pode interromper a entrevista a qualquer momento, sem precisar justificar.

- **Não responder a qualquer pergunta:** Você não é obrigado a responder a qualquer pergunta que te deixe desconfortável.

### **Como seus dados serão utilizados?**

Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins de pesquisa e serão analisados de forma anônima. Os resultados da pesquisa poderão ser publicados em artigos científicos ou apresentados em eventos acadêmicos, sempre preservando sua identidade.

### **Contato:**

Para qualquer dúvida, você pode entrar em contato com Juliano Chaves da Silva através do e-mail [silva.julianochaves@gmail.com](mailto:silva.julianochaves@gmail.com).

### **Consentimento:**

Eu, Patricia Shiguemi Kakitsuka Maeda, declaro que li e compreendi as informações contidas neste termo e concordo em participar da pesquisa.

☒ Autorizo a gravação da entrevista. ☐ Não autorizo a gravação da entrevista.

Patricia Shiguemi Kakitsuka Maeda - Setembro de 2024

Patricia Maeda

[Assinatura do Participante]

Juliano Chaves da Silva - Setembro de 2024

Juliano Chaves da Silva

[Assinatura do Pesquisador]

# Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**Título da Pesquisa:** Entender melhor as experiências de pessoas que passaram por reformas ou construções em suas casas.

## Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa

Eu, **Juliano chaves da silva**, aluno(a) da terceira sprint da **Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio**, pesquisador(a) responsável pelo projeto Sprint: Pesquisa com Usuários, sob orientação dos Professores: Simone Diniz Junqueira Barbosa, Arianne Rodrigues e Gabriel Diniz Junqueira Barbosa, do **Departamento de Informática da PUC-Rio**, **te convido a participar como voluntário neste estudo que tem como objetivo entender melhor as experiências de pessoas que passaram por reformas ou construções em suas casas.**

## O que envolve esta pesquisa?

- **Entrevista:** Você será convidado(a) a participar de uma entrevista individual, com duração aproximada de 30 minutos, onde poderá compartilhar suas experiências, desafios e satisfações durante o processo de reforma ou construção.
- **Gravação:** A entrevista será gravada em áudio para facilitar a análise dos dados. Você terá a opção de autorizar ou não essa gravação.
- **Confidencialidade:** As informações que você fornecer serão tratadas de forma confidencial e seus dados pessoais não serão divulgados em nenhuma publicação.

## Quais são os benefícios da pesquisa?

Sua participação nesta pesquisa contribuirá para um melhor entendimento das necessidades e expectativas de pessoas que passam por reformas ou construções, o que pode levar a melhorias nos serviços oferecidos nesse setor.

## Quais são os riscos?

Não há riscos previstos para sua participação nesta pesquisa. A entrevista tem como objetivo apenas coletar informações sobre sua experiência.

## Você tem o direito de:

- **Recusar-se a participar:** Sua participação é voluntária e você pode recusar-se a participar a qualquer momento, sem nenhum prejuízo.
- **Interromper a entrevista:** Você pode interromper a entrevista a qualquer momento, sem precisar justificar.

- **Não responder a qualquer pergunta:** Você não é obrigado a responder a qualquer pergunta que te deixe desconfortável.

### **Como seus dados serão utilizados?**

Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins de pesquisa e serão analisados de forma anônima. Os resultados da pesquisa poderão ser publicados em artigos científicos ou apresentados em eventos acadêmicos, sempre preservando sua identidade.

### **Contato:**

Para qualquer dúvida, você pode entrar em contato com Juliano Chaves da Silva através do e-mail [silva.julianochaves@gmail.com](mailto:silva.julianochaves@gmail.com).

### **Consentimento:**

Eu, Wilson Pinto da Silva Junior, declaro que li e compreendi as informações contidas neste termo e concordo em participar da pesquisa.

☒ Autorizo a gravação da entrevista. ☐ Não autorizo a gravação da entrevista.

Wilson Pinto da Silva Junior - Setembro de 2024

A large, bold, handwritten signature in black ink, appearing to be 'WPSJ', written over a horizontal line.

[Assinatura do Participante]

Juliano Chaves da Silva - Setembro de 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JC', written over a horizontal line.

[Assinatura do Pesquisador]



