**Personas: Hugo e Marta**

1. **Hugo Silva, 67 anos.**

**Identidade**  
Enfermeiro aposentado, viúvo, mora sozinho no Rio de Janeiro. Tem relacionamento próximo com a filha que se mudou após o casamento. Pessoa gentil e prestativa que sempre gostou de ajudar os outros.

### **Objetivos e Tarefas**

* Doar itens que não usa mais de forma organizada
* Encontrar instituições confiáveis para suas doações
* Garantir que suas doações cheguem a quem realmente precisa
* Manter-se ativo socialmente através de ações solidárias
* Organizar a casa e dar destino útil aos pertences da esposa

### **Habilidades e Preferências**

* Pouca familiaridade com tecnologia e smartphones
* Precisa de interfaces simples e intuitivas
* Prefere receber ajuda da filha para usar aplicativos
* Valoriza instruções claras e passo-a-passo
* Gosta de contato humano e confirmações por telefone

### **Recursos**

* Smartphone básico com ajuda da filha para configurar
* Tempo disponível para separar e organizar doações
* Renda estável da aposentadoria
* Conhecimento sobre cuidados de saúde e primeiros socorros
* Rede de contatos de ex-colegas da área da saúde

**Preferências:** Processos simples, confirmações claras, suporte humano  
**Expectativas:** Confiabilidade das instituições, transparência no destino das doações  
  
**Frustrações:** Dificuldade para encontrar instituições, medo de golpes, complexidade tecnológica

### **Relacionamentos**

* Depende da filha para questões tecnológicas
* Colabora com vizinhos em ações comunitárias
* Mantém contato com ex-colegas de trabalho
* Busca orientação de pessoas de confiança antes de tomar decisões

1. **Marta Santos, 22 anos.**

**Identidade**  
Estudante de Comunicação Social, mora com os pais em bairro nobre do Rio de Janeiro. Engajada socialmente, organiza eventos de desapego e está sempre conectada às redes sociais.

### **Objetivos e Tarefas**

* Organizar eventos de desapego eficientes e impactantes
* Encontrar instituições sérias para parcerias
* Divulgar ações sociais nas redes sociais
* Envolver amigos e familiares em causas sociais
* Criar uma rede confiável de doações
* Promover consciência social na sua comunidade

### **Habilidades e Preferências**

* Muito familiarizada com tecnologia e redes sociais
* Habilidade para criar conteúdo e engajar pessoas
* Boa organização de eventos e mobilização social
* Comunicação eficaz online e off-line
* Capacidade de pesquisar e validar informações

### **Recursos**

* Smartphone avançado com acesso total às redes sociais
* Rede extensa de amigos e colegas engajados
* Conhecimento em comunicação e marketing digital
* Apoio familiar para organizar eventos
* Acesso a espaços para realização de eventos

**Preferências:** Apps intuitivos, integração com redes sociais, feedback rápido  
**Expectativas:** Transparência das instituições, facilidade para organizar eventos, impacto mensurável  
  
**Frustrações:** Falta de transparência das organizações, dificuldade para validar seriedade das instituições, campanhas publicitárias enganosas

### **Relacionamentos**

* Lidera grupo de amigos em ações sociais
* Recebe contatos via mensagens para doações
* Colabora com influenciadores locais
* Mantém rede de contatos de eventos anteriores
* Busca validação e indicações da sua rede social

**Cenário Hugo - Doador Iniciante em Busca de Transparência**

**Hugo** é um homem de meia-idade, viúvo, que recebeu apoio de sua filha para iniciar o processo de doação através do aplicativo. Sua filha, que tem mais familiaridade com smartphones, o ajudou a se cadastrar no aplicativo e deu algumas instruções básicas de uso. Ele é motivado pelo desejo de dar um destino útil às roupas que foram de sua esposa e que agora podem servir a pessoas necessitadas.

### **Situação Atual**

Hugo é um usuário iniciante em aplicativos de doação. Com a ajuda da filha, conseguiu se cadastrar e recebeu orientações básicas sobre como navegar pela interface. Depois de explorar o aplicativo por um tempo, começou a investigar instituições para doar as roupas de sua esposa.

### **Necessidades e Expectativas**

* **Transparência**: Quer ver informações detalhadas sobre as instituições, incluindo número de doações já recebidas pelo aplicativo e endereço.
* **Validação**: Espera encontrar comentários de outras pessoas que fizeram doações para a instituição ou de pessoas que receberam doações dela.
* **Confiança**: Deseja confirmar a idoneidade das instituições através de informações verificáveis.
* **Segurança**: Como iniciante, precisa de mais informações para se sentir seguro no processo de doação

### **Frustração Principal**

O aplicativo não fornece as informações de transparência que ele busca, limitando-se apenas aos dados básicos das instituições. Como usuário iniciante e sem experiência prévia em doações digitais, essa falta de detalhes aumenta sua insegurança e faz com que ele hesite em continuar o processo de doação.

### **Jornada no Aplicativo**

1. Acessa lista de instituições
2. Aplica filtros básicos por região
3. Visualiza detalhes da primeira instituição que aparece
4. Busca por informações adicionais de validação
5. **Ponto de abandono**: Desiste devido à falta de transparência

### **Oportunidades de Melhoria**

* Implementar sistema de avaliações e comentários
* Mostrar histórico de doações da instituição
* Incluir certificações e validações de terceiros
* Adicionar fotos e relatos de impacto das doações

**Cenário Marta - Doadora Ocupada em Busca de Eficiência**

**Marta** é uma jovem estudante universitária que acabou de realizar um evento de desapego e tem diversas peças de roupas para doar. Ela valoriza praticidade e eficiência devido à sua agenda corrida com estudos.

### **Situação Atual**

Marta recebeu a indicação do aplicativo de trocas e decidiu testá-lo para alcançar diferentes pessoas simultaneamente. Ela fez um cadastro rápido e encontrou a opção "Faça sua doação".

### **Necessidades e Expectativas**

* **Eficiência**: Quer cadastrar múltiplos itens de forma rápida
* **Flexibilidade**: Espera poder enviar todas as peças de uma vez
* **Simplicidade**: Busca um processo que não tome muito tempo

### **Frustração Principal**

Descobriu que o processo individual para cada item levará mais tempo do que imaginava, principalmente porque todos os campos do formulário são obrigatórios. Com a semana de provas se aproximando, não tem tempo extra para essa atividade.

### **Jornada no Aplicativo**

1. Realiza cadastro rápido
2. Clica em "Faça sua doação"
3. Visualiza formulário para cadastro individual de itens
4. Percebe que todos os campos são obrigatórios
5. Calcula o tempo necessário para cadastrar todos os itens
6. **Ponto de abandono**: Desiste devido à falta de tempo

### **Oportunidades de Melhoria**

* Implementar cadastro em lote/múltiplo
* Tornar alguns campos opcionais
* Criar templates para tipos similares de itens
* Permitir upload de múltiplas fotos simultaneamente
* Adicionar opção de "doação rápida" com informações mínimas

**Molic Hugo**  
  
  
**[INÍCIO]** ↓

**[Cenário: Página Inicial]** ↓

**[s]** "Bem-vindo ao Sistema de Doações. Como podemos ajudar?" ↓

**[u]** Clica em "Fazer Doação" ↓

**[Cenário: Tipo de Doação]** ↓

**[s]** "Que tipo de itens você gostaria de doar hoje?" ↓

**[u]** Seleciona "Roupas" ↓

**[Decisão: Usuário logado?]** ↓

**Não** → **[Cenário: Login Rápido]** ↓

**[s]** "Para continuar, faça login ou cadastre-se rapidamente" ↓

**[u]** Insere dados de login ↓

**[Cenário: Método de Catalogação]** ↓

**[s]** "Para agilizar, você pode tirar fotos dos itens ou descrever manualmente. O que prefere?" ↓

**[u]** Escolhe "Tirar fotos" ↓

**[Cenário: Upload de Fotos]** ↓

**[s]** "Tire fotos dos grupos de roupas. Nosso sistema identificará automaticamente" ↓

**[u]** Tira e envia fotos das roupas femininas ↓

**[Cenário: Identificação Automática]** ↓

**[s]** "Identifiquei: 6 blusas femininas (P/M), 4 vestidos, 3 saias, 2 casacos, 5 calças. Confirma?" ↓

**[u]** Confirma "Sim, está correto" ↓

**[Cenário: Sugestão de Destinatários]** ↓

**[s]** "Baseado na sua localização (BH) e nos itens femininos, encontrei 3 organizações: Casa das Mulheres (1.5km), Instituto Recomeçar (2.8km), Abrigo Esperança (3.2km). Clique em uma para saber mais." ↓

**[u]** Clica em "Casa das Mulheres" ↓

**[Cenário: Opções de Informação]** ↓

**[s]** "Casa das Mulheres selecionada. O que você gostaria de saber?"

* Conhecer a Instituição
* Comentários de Outros Doadores ↓

**[Decisão: Que informação Hugo quer?]** ↓

**Conhecer Instituição** → **[Cenário: Dados da Instituição]** ↓

**[s]** "Casa das Mulheres: Fundada em 2018, atende mulheres em vulnerabilidade social e vítimas de violência doméstica. 📊 Dados: 120 mulheres atendidas/mês, roupas femininas em falta constante 📍 Endereço: Rua das Acácias, 45 - Centro 📞 Contato: (31) 3333-4444 📋 Projetos atuais:

* Curso de capacitação profissional para 40 mulheres
* Acompanhamento psicológico gratuito
* Programa mãe-solo com 25 participantes 🏆 Certificações: ONG registrada, prestação de contas pública" ↓

**[u]** Lê as informações e clica "Ver Comentários de Doadores" ↓

**[Cenário: Comentários de Doadores]** ↓

**[s]** "💬 O que outros doadores falam sobre a Casa das Mulheres:

⭐⭐⭐⭐⭐ 'Fiquei emocionada ao ver como cuidaram das roupas da minha mãe. Me enviaram fotos de como foram distribuídas com carinho' - Maria S., 2 meses atrás

⭐⭐⭐⭐⭐ 'Instituição séria, fui visitar pessoalmente e vi o trabalho incrível que fazem. As mulheres são muito bem atendidas' - João R., 1 mês atrás

⭐⭐⭐⭐⭐ 'Minha irmã viajou para o exterior e deixou muitas roupas. A instituição foi super cuidadosa e me mandou fotos de como ajudaram várias mulheres' - Ana C., 3 semanas atrás

⭐⭐⭐⭐⭐ 'Transparência total. Recebi relatório de como minhas doações ajudaram e até cartas de agradecimento' - Paulo M., 1 semana atrás" ↓

**[u]** Após ler os comentários, clica "Quero doar para esta instituição" ↓

**[Cenário: Detalhes da Organização Escolhida]** ↓

**[s]** "Excelente escolha! A Casa das Mulheres está com grande necessidade de roupas femininas. Suas doações ajudarão diretamente mulheres que estão reconstruindo suas vidas. Como prefere entregar?"

* Coleta Domiciliar
* Levar até a Instituição
* Deixar em Ponto de Coleta Cadastrado ↓

**[Decisão: Método de entrega?]** ↓

**Coleta Domiciliar** → **[Cenário: Agendamento de Coleta]** ↓

**[s]** "Entendemos que essa doação pode ter um significado especial. Nosso time é treinado para tratar com carinho." ↓

**[Cenário: Horários Disponíveis]** ↓

**[s]** "A Casa das Mulheres, por questões de recursos financeiros e disponibilidade de voluntários, realiza coletas apenas 3 dias na semana: Segunda, Quarta e Sexta, nos seguintes horários:

* Manhã: 9h às 12h
* Tarde: 14h às 17h

Qual dia e horário prefere?" ↓

**[u]** Escolhe "Sexta 9h-12h" ↓

**[s]** "Confirme seu endereço para coleta" ↓

**[u]** Confirma endereço ↓

**[Cenário: Confirmação Coleta]** ↓

**[s]** "Doação agendada com carinho! Sexta-feira 9h-12h na Rua X, 123. Nossa equipe tratará suas doações com todo respeito. Enviaremos WhatsApp 1h antes." ↓

**Levar até a Instituição** → **[Cenário: Informações para Entrega]** ↓

**[s]** "Ótima escolha! Casa das Mulheres fica na Rua das Acácias, 45 - Centro. 📍 Como chegar: [mapa integrado] ⏰ Funcionamento: Seg-Sex 8h-17h, Sáb 8h-12h 📞 Contato: (31) 3333-4444 💡 Dica: Ligue antes para confirmar presença da equipe" ↓

**[u]** Visualiza informações e clica "Confirmar que levarei pessoalmente" ↓

**[Cenário: Confirmação Entrega Pessoal]** ↓

**[s]** "Perfeito! A Casa das Mulheres está esperando sua visita. Como prefere receber a confirmação de que sua doação foi processada?"

* WhatsApp
* Email
* Não preciso (já entregarei pessoalmente) ↓

**[u]** Escolhe "Não preciso" ↓

**[s]** "Entendido! Como você mesmo entregará, não há necessidade de confirmação adicional. A Casa das Mulheres ficará muito grata por conhecê-lo pessoalmente." ↓

**Ponto de Coleta** → **[Cenário: Pontos de Coleta Disponíveis]** ↓

**[s]** "Encontrei 3 pontos de coleta próximos: 📍 Shopping Del Rey - Área de serviços (1.2km) 📍 Supermercado Extra - Atendimento ao cliente (1.8km) 📍 Biblioteca Municipal - Recepção (2.1km) Todos funcionam: Seg-Sáb 9h-18h" ↓

**[u]** Seleciona "Shopping Del Rey" ↓

**[Cenário: Confirmação Ponto de Coleta]** ↓

**[s]** "Shopping Del Rey selecionado! Deixe os itens no balcão de serviços do 1º piso, mencione 'Doação Casa das Mulheres'. Coletamos diariamente às 19h." ↓

**[Cenário: Código e Conferência - Ponto de Coleta]** ↓

**[s]** "📦 **Resumo para conferência:**

* 6 blusas femininas (P/M)
* 4 vestidos
* 3 saias
* 2 casacos
* 5 calças

🏷️ **Código da doação:** DOA2024-CM-789

**Importante:** Leve esta lista impressa ou anote o código. O funcionário do shopping e depois a Casa das Mulheres usarão para confirmar que todos os itens foram recebidos corretamente." ↓

**[u]** Confirma "Entendi, vou levar a lista" ↓

**[s]** "Perfeito! Quando você entregar no Shopping Del Rey, eles darão um comprovante. A Casa das Mulheres confirmará o recebimento final em até 24h após nossa coleta diária (19h). Como prefere receber a confirmação?"

* WhatsApp
* Email
* Ambos ↓

**[u]** Escolhe "WhatsApp" ↓

**[s]** "Confirme seu número de WhatsApp para receber a confirmação: (31) 9\*\*\*\*-\*\*\*\*" ↓

**[u]** Confirma o número ou corrige se necessário ↓

**[s]** "Confirmação será enviada por WhatsApp no número (31) 9\*\*\*\*-\*\*\*\*. Você receberá uma mensagem assim que a Casa das Mulheres confirmar o recebimento de todos os itens da lista usando o código DOA2024-CM-789." ↓

**[Cenário: Confirmação Final]** ↓

**[s]** "Doação confirmada! Muito obrigado por essa generosidade. Resumo da sua doação será enviado por email." ↓

**[u]** Visualiza resumo da doação ↓

**[Cenário: Acompanhamento do Impacto]** ↓

**[s]** "Gostaria de receber atualizações sobre como suas doações estão ajudando as mulheres da Casa das Mulheres? (Enviaremos apenas informações positivas sobre o impacto)" ↓

**[u]** Confirma "Sim, gostaria de saber" ↓

**[FIM]**

## **Contexto Específico do Hugo:**

* Doação das roupas da falecida esposa
* Necessidade de confiança na instituição
* Busca por significado e propósito na doação
* Sensibilidade emocional do processo

## **Funcionalidades Destacadas:**

* **Conhecer a Instituição**: Dados completos, projetos, certificações
* **Comentários de doadores**: Experiências reais de pessoas que já doaram
* **Tratamento sensível**: Sistema reconhece a natureza emocional da doação
* **Transparência total**: Informações verificáveis sobre a organização

**Molic Marta**

MOLIC – Cenário 2 (Marta com Opções de Entrega/Coleta)

[INÍCIO] ↓  
[Cenário: Página Inicial] ↓  
[s] "Bem-vindo ao Sistema de Doações. Como podemos ajudar?" ↓  
[u] Clica em "Fazer Doação" ↓

[Cenário: Tipo de Doação] ↓  
[s] "Que tipo de itens você gostaria de doar hoje?" ↓  
[u] Seleciona "Roupas" ↓

[Decisão: Usuário logado?] ↓  
— Sim → Continua ↓  
— Não → [s] "Por favor, faça seu cadastro para continuar." ↓  
[u] Preenche cadastro rápido] ↓

[Cenário: Cadastro de Itens] ↓  
[s] "Como você gostaria de cadastrar suas roupas?" ↓  
[u] Seleciona "Cadastro em lote" ↓

[Cenário: Método de Catalogação] ↓  
[s] "Para agilizar, você pode tirar fotos dos itens ou descrever manualmente. O que prefere?" ↓  
[u] Escolhe "Tirar fotos" ↓

[Cenário: Upload de Fotos] ↓  
[s] "Tire fotos dos grupos de roupas. Nosso sistema identificará automaticamente." ↓  
[u] Tira e envia fotos das roupas femininas e masculinas ↓

[Cenário: Identificação Automática] ↓  
[s] "Identifiquei: 15 camisetas, 8 calças, 5 vestidos, 4 casacos, 3 saias, 2 peças indefinidas. Confirma?" ↓

[Decisão: Reconhecimento correto?] ↓  
— Sim → Vai para Revisão ↓  
— Não → Correção Manual ↓

[Cenário: Correção Manual] ↓  
[s] "Revise os itens abaixo. Você pode corrigir qualquer categoria." ↓  
[u] Ajusta “2 peças indefinidas” para “2 blusas” ↓  
[u] Corrige “4 casacos” para “3 casacos + 1 jaqueta” ↓  
[s] "Confirma as alterações realizadas?" ↓  
[u] Confirma "Sim, agora está correto" ↓

[Cenário: Revisão] ↓  
[s] "Revise os itens antes de confirmar sua doação" ↓  
[u] Confirma doação] ↓

[Cenário: Sugestão de Destinatários] ↓  
[s] "Baseado na sua localização (BH) e nos itens femininos, encontrei 3 organizações: Casa das Mulheres (1.5km), Instituto Recomeçar (2.8km), Abrigo Esperança (3.2km). Clique em uma para saber mais." ↓  
[u] Clica em "Instituto Recomeçar" ↓

[Cenário: Opções de Informação] ↓  
[s] "Instituto Recomeçar selecionado. O que você gostaria de saber?"  
• Conhecer a Instituição  
• Comentários de Outros Doadores ↓  
[u] Escolhe "Conhecer a Instituição" ↓

[Cenário: Dados da Instituição] ↓  
[s] "Instituto Recomeçar: Fundado em 2015, atende famílias em situação de rua em processo de reinserção social. 📊 Dados: 80 famílias atendidas/mês, alta demanda por roupas de adultos e crianças. 📍 Endereço: Rua Flores, 210 – Floresta 📞 Contato: (31) 3444-5555 📋 Projetos atuais:  
• Programa de reinserção no mercado de trabalho  
• Apoio escolar para crianças em abrigo provisório  
• Distribuição de kits de roupas e higiene 🏆 Certificações: ONG reconhecida, transparência em relatórios públicos." ↓  
[u] Lê as informações e clica "Ver Comentários de Doadores" ↓

[Cenário: Comentários de Doadores] ↓  
[s] "💬 O que outros doadores falam sobre o Instituto Recomeçar:  
⭐⭐⭐⭐⭐ 'Sempre enviam fotos mostrando como as roupas foram entregues para as famílias.' – Daniela P., 1 mês atrás  
⭐⭐⭐⭐⭐ 'Fui visitar e vi o cuidado deles, até ajudam com currículos e entrevistas.' – Marcos T., 2 semanas atrás  
⭐⭐⭐⭐⭐ 'Transparência total, recebi relatório completo do impacto da minha doação.' – Larissa G., 5 dias atrás" ↓  
[u] Após ler os comentários, clica "Quero doar para esta instituição" ↓

[Cenário: Detalhes da Organização Escolhida] ↓  
[s] "Excelente escolha! O Instituto Recomeçar precisa muito de roupas de adultos e crianças. Como prefere entregar?"  
• Coleta Domiciliar  
• Levar até a Instituição  
• Deixar em Ponto de Coleta ↓

[Decisão: Método de entrega?] ↓

**Opção 1 – Coleta Domiciliar**  
[Cenário: Agendamento de Coleta] ↓  
[s] "Nossas coletas são feitas terças e quintas, nos seguintes horários:  
• Manhã: 8h-11h  
• Tarde: 14h-17h  
Qual prefere?" ↓  
[u] Escolhe "Quinta 14h-17h" ↓  
[s] "Confirme seu endereço para coleta." ↓  
[u] Confirma endereço] ↓  
[Cenário: Confirmação Coleta] ↓  
[s] "Doação agendada! Quinta-feira 14h-17h na Rua X, 123. Você receberá mensagem no WhatsApp 1h antes da coleta." ↓

**Opção 2 – Entrega Pessoal**  
[Cenário: Informações para Entrega] ↓  
[s] "Instituto Recomeçar – Rua Flores, 210 – Floresta 📍  
⏰ Funcionamento: Seg-Sex 8h-18h 📞 Contato: (31) 3444-5555  
💡 Dica: Ligue antes para confirmar a presença da equipe de recebimento." ↓  
[u] Confirma "Levarei pessoalmente" ↓  
[Cenário: Confirmação Entrega Pessoal] ↓  
[s] "Perfeito! O Instituto Recomeçar está esperando sua visita." ↓

**Opção 3 – Ponto de Coleta**  
[Cenário: Pontos de Coleta Disponíveis] ↓  
[s] "Encontrei 2 pontos de coleta parceiros do Instituto Recomeçar:  
📍 Drogaria BH – Av. Afonso Pena, 1200 (2.5km)  
📍 Padaria Pão Nosso – Rua Goiás, 85 (3.0km)  
Funcionamento: Seg-Sáb 9h-19h" ↓  
[u] Seleciona "Drogaria BH" ↓  
[Cenário: Código e Conferência] ↓  
[s] "📦 Resumo da doação:  
• 15 camisetas  
• 8 calças  
• 5 vestidos  
• 3 casacos + 1 jaqueta  
• 3 saias  
🏷️ Código: DOA2024-IR-452  
Apresente este código no balcão. A equipe do Instituto Recomeçar confirmará o recebimento em até 24h." ↓  
[u] Confirma "Entendi" ↓

[Cenário: Confirmação Final] ↓  
[s] "Doação confirmada! Você receberá mensagem assim que o Instituto Recomeçar registrar a entrada dos itens." ↓  
[u] Visualiza resumo da doação] ↓

[Cenário: Acompanhamento do Impacto] ↓  
[s] "Gostaria de receber atualizações sobre como suas doações estão ajudando as famílias do Instituto Recomeçar?" ↓  
[u] Confirma "Sim" ↓

[Cenário: Código e Conferência] ↓  
[s] "📦 Resumo da doação:  
• 15 camisetas  
• 8 calças  
• 5 vestidos  
• 3 casacos + 1 jaqueta  
• 3 saias

🏷️ Código: DOA2024-IR-452

🏷️ Código: DOA2024-IR-452

Apresente este código no balcão. A equipe do Instituto Recomeçar confirmará o recebimento em até 24h." ↓  
[u] Confirma "Entendi" ↓

[Cenário: Confirmação de Comunicação] ↓  
[s] "Gostaria de receber a confirmação do recebimento e atualizações sobre o impacto da sua doação via **e-mail e WhatsApp**?  
📧 E-mail: (já cadastrado)  
📱 Informe seu número de WhatsApp para confirmar:" ↓  
[u] Digita/Confirma número do WhatsApp] ↓

[s] "Perfeito! Você receberá:  
• Confirmação da entrega  
• Mensagem quando os itens forem distribuídos  
• Relatórios de impacto do Instituto Recomeçar" ↓  
[u] Confirma "Ok, pode enviar" ↓

[Cenário: Confirmação Final] ↓  
[s] "Doação confirmada! Obrigado por ajudar o Instituto Recomeçar. Você receberá notícias em breve." ↓  
[u] Visualiza resumo da doação] ↓

[FIM]

**Documentação MoLIC - Sistema de Doações**

**1. Decisões de Design**

**1.1 Arquitetura da Conversa**

O modelo MoLIC foi estruturado considerando dois perfis distintos de usuários:

* **Hugo (Doador Iniciante)**: Conversa focada em transparência e confiança
* **Marta (Doadora Eficiente)**: Conversa focada em velocidade e praticidade

**1.2 Pontos de Decisão Principais**

**Decisão 1: Autenticação**

* **Localização**: Após seleção do tipo de doação
* **Rationale**: Permite explorar o sistema antes de exigir cadastro
* **Alternativas consideradas**: Login obrigatório no início (rejeitada por criar barreira)

**Decisão 2: Catalogação de Itens**

* **Hugo**: Método único (fotos com IA)
* **Marta**: Opção "Cadastro em lote" prioritária
* **Rationale**: Atende às necessidades específicas de cada persona

**Decisão 3: Transparência das Instituições**

* **Implementação**: Duas opções de informação ("Conhecer" + "Comentários")
* **Rationale**: Hugo precisa de validação social; Marta quer eficiência

**Decisão 4: Métodos de Entrega**

* **Três opções**: Coleta domiciliar, entrega pessoal, pontos de coleta
* **Rationale**: Flexibilidade para diferentes contextos e preferências

**1.3 Elementos de Metacomunicação**

**Para Hugo (Foco em Confiança):**

* Linguagem empática: "trataremos com carinho"
* Informações detalhadas sobre instituições
* Confirmações múltiplas
* Códigos de rastreamento explícitos

**Para Marta (Foco em Eficiência):**

* Processos em lote
* Opções de correção rápida
* Confirmações por múltiplos canais
* Interface direta e objetiva

**2. Cenários de Ruptura e Recuperação**

**2.1 Ruptura: Falha no Reconhecimento Automático (Marta)**

**Contexto da Ruptura:**

* **Onde**: Após upload de fotos para identificação automática
* **Quando**: Sistema não consegue identificar corretamente alguns itens
* **Sinal**: "2 peças indefinidas" aparece na lista

**Estratégia de Recuperação:**

[Cenário: Correção Manual] ↓

[s] "Revise os itens abaixo. Você pode corrigir qualquer categoria." ↓

[u] Ajusta "2 peças indefinidas" para "2 blusas" ↓

[u] Corrige "4 casacos" para "3 casacos + 1 jaqueta" ↓

[s] "Confirma as alterações realizadas?" ↓

[u] Confirma "Sim, agora está correto" ↓

**Princípios Aplicados:**

* **Transparência**: Sistema admite limitação
* **Controle**: Usuário pode corrigir facilmente
* **Confirmação**: Valida alterações antes de prosseguir

**2.2 Ruptura: Usuário Não Logado (Ambos)**

**Contexto da Ruptura:**

* **Onde**: Após seleção do tipo de doação
* **Quando**: Sistema detecta usuário não autenticado
* **Sinal**: Redirecionamento para tela de login

**Estratégia de Recuperação:**

[Decisão: Usuário logado?] ↓

Não → [Cenário: Login Rápido/Cadastro] ↓

[s] "Para continuar, faça login ou cadastre-se rapidamente" ↓

[u] Preenche dados ↓

→ Retorna ao fluxo principal

**Princípios Aplicados:**

* **Continuidade**: Não perde contexto da ação desejada
* **Simplicidade**: Cadastro "rápido" minimiza fricção
* **Recuperação**: Retorna exatamente onde parou

**2.3 Ruptura: Falha na Comunicação/Confirmação**

**Contexto da Ruptura:**

* **Onde**: Durante confirmação de WhatsApp/e-mail
* **Quando**: Número inválido ou e-mail incorreto
* **Sinal**: Erro de validação

**Estratégia de Recuperação:**

[Cenário: Validação Comunicação] ↓

[s] "Número de WhatsApp inválido. Verifique e digite novamente." ↓

[u] Corrige número ↓

[s] "Número validado! Você receberá confirmações neste WhatsApp." ↓

**Princípios Aplicados:**

* **Feedback claro**: Explica o problema específico
* **Segunda chance**: Permite correção imediata
* **Confirmação**: Valida a correção

**2.4 Ruptura: Abandono por Falta de Instituições**

**Contexto da Ruptura:**

* **Onde**: Tela de sugestão de destinatários
* **Quando**: Nenhuma instituição na região do usuário
* **Sinal**: Lista vazia ou muito distante

**Estratégia de Recuperação:**

[Cenário: Sem Instituições Próximas] ↓

[s] "Não encontramos instituições na sua região. Opções:" ↓

[s] "• Expandir busca para 50km" ↓

[s] "• Cadastrar nova instituição" ↓

[s] "• Receber notificação quando houver" ↓

[u] Escolhe opção de recuperação ↓

**Princípios Aplicados:**

* **Alternativas**: Oferece múltiplas soluções
* **Participação**: Permite cadastrar instituições
* **Futuro**: Opção de notificação para tentativa posterior

**3. Padrões de Interação Identificados**

**3.1 Padrão: Confirmação Progressiva**

**Contexto**: Decisões importantes (escolha de instituição, método de entrega) **Implementação**:

1. Apresenta informações
2. Permite exploração
3. Solicita confirmação explícita
4. Oferece possibilidade de mudança

**3.2 Padrão: Validação Social**

**Contexto**: Apresenta confiança para doadores iniciantes **Implementação**:

1. Dados objetivos da instituição
2. Comentários de outros usuários
3. Certificações e validações
4. Histórico de doações

**3.3 Padrão: Flexibilidade de Entrega**

**Contexto**: Acomodar diferentes preferências e limitações **Implementação**:

1. Múltiplas opções apresentadas
2. Informações específicas de cada método
3. Códigos de rastreamento quando necessário
4. Confirmações adaptadas ao método escolhido

**4. Considerações de Acessibilidade**

**4.1 Para Hugo (Baixo Letramento Digital):**

* Instruções passo-a-passo claras
* Confirmações em linguagem natural
* Opções de contato humano (telefone)
* Interface simplificada com menos opções simultâneas

**4.2 Para Marta (Alta Proficiência):**

* Atalhos e processos em lote
* Integração com ferramentas familiares
* Feedback rápido e objetivo
* Controles avançados quando necessário

**5. Métricas de Sucesso da Conversa**

**5.1 Indicadores de Engajamento:**

* Taxa de conclusão do fluxo de doação
* Tempo médio para completar doação
* Número de rupturas por sessão
* Taxa de retorno de usuários

**5.2 Indicadores de Satisfação:**

* Avaliações das instituições pelos doadores
* Feedback sobre transparência
* Facilidade percebida do processo
* Confiança na plataforma