

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO  
CURSO DESIGN

Sara Balbin Prevedel

**INTERFACE DIGITAL PARA UM APLICATIVO DE ACOLHIMENTO ÀS  
VÍTIMAS DE ASSÉDIO SEXUAL**

Florianópolis

2019

Sara Balbin Prevedel

**INTERFACE DIGITAL PARA UM APLICATIVO DE ACOLHIMENTO ÀS  
VÍTIMAS DE ASSÉDIO SEXUAL**

Projeto de Conclusão do Curso de Graduação em Design do Centro de Comunicação e Expressão da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Design.  
Orientador: Prof. Dr<sup>a</sup>. Mary Vonni Meurer de Lima.

Florianópolis

2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Prevedel, Sara Balbin

Interface digital para um aplicativo de acolhimento às  
vítimas de assédio sexual / Sara Balbin Prevedel ;  
orientador, Mary Vonni Meürer, 2019.

118 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -  
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de  
Comunicação e Expressão, Graduação em Design, Florianópolis,  
2019.

Inclui referências.

1. Design. 2. UI e UX Design. 3. Interface. 4. Assédio  
Sexual. 5. Aplicativo. I. Meürer, Mary Vonni. II.  
Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em  
Design. III. Título.

Sara Balbin Prevedel

**INTERFACE DIGITAL PARA UM APLICATIVO DE ACOLHIMENTO ÀS  
VÍTIMAS DE ASSÉDIO SEXUAL**

Este Projeto de Conclusão de Curso (PCC) foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharel em Design e aprovado em sua forma final pelo Curso de Design da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 05 de dezembro de 2019.

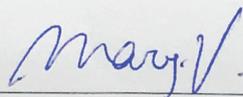
Prof<sup>a</sup>. Mary Vonni Meürer, Dra. Coordenadora do Curso de Design UFSC

**Banca Examinadora:**

Prof<sup>a</sup>. Mary Vonni Meürer de Lima, Dr<sup>a</sup>. (Universidade Federal de Santa Catarina)

Prof.(a) Máira Wolozyn, Me. (Universidade Federal de Santa Catarina)

Prof.(a) Sharlene Melanie, Me. (Universidade Federal de Santa Catarina)



Professor/a Orientador/a  
Universidade Federal de Santa Catarina

**Mary Vonni Meürer de Lima**  
Coordenadora do Curso de  
Graduação em Design  
CCE/UFSC  
Protocolo nº 1803/2019/GR



## AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer à minha família, os responsáveis para que tudo isso pudesse se realizar, foram vocês quem me deram todo o apoio e suporte necessário para que eu pudesse chegar até onde cheguei. Nem por um segundo duvidaram do meu potencial e sempre me deixaram livre para traçar meu próprio caminho. Obrigada pelos incentivos que me deram, mesmo nas minhas ideias mais doidas e desejos de me jogar nesse mundo, pelo apoio incondicional durante as crises, conquistas e oportunidades. Vocês tornaram possível a realização dessa etapa da minha vida. Prometo ajudar a criar um mundo melhor para todos nós.

Queria agradecer à todas as mulheres inspiradoras que já cruzei caminho. Principalmente àquelas que me ajudam a superar um trauma e a me tornar a mulher que sou hoje. Obrigada a todas vocês que nem por um momento duvidaram da minha história e me deram todo o apoio que precisava. Graças a vocês, me encontro hoje tentando fazer o mesmo por todas as outras mulheres que se sentem sozinhas e silenciadas. Victória Michelini, Sofia Fescina, Maryellen Petrucci, Camila Zilli, Marcella Schneider, Marcella Kaliffe e Isadora Indelicato, vocês me inspiraram a escrever esse projeto. Eu não conseguiria nem imaginar o que teria sido da minha vida se não fosse por vocês, obrigada.

Mas, além disso, devo agradecer principalmente a minha professora orientadora, Mary Vonni Meurer de Lima, pois sem ela esse projeto não teria saído da primeira página. Obrigada por todo o aprendizado e dedicação do início ao fim.



## RESUMO

Esse projeto detalha o processo de desenvolvimento da interface de um aplicativo que tem por objetivo criar uma rede de acolhimento às vítimas de assédio sexual, conectando-as de forma segura e particular, permitindo que elas se comuniquem diretamente e se incentivem a agir em conjunto. A interface foi desenvolvida tendo como foco uma abordagem centrada no usuário, utilizando da metodologia framework ICH, estruturada em 3 etapas: conhecer, materializar e avaliar. Nestas etapas foram realizados pesquisas e testes de usabilidade para a validação da proposta e para o desenvolvimento de uma interface que atendesse as necessidades dos usuários. Sendo assim, este relatório é uma documentação dos processos e decisões que fizeram da interface final um projeto desenvolvido que obedece a princípios do UI e UX Design. O resultado então é o um aplicativo chamado Retalhos para o compartilhamento de histórias de assédio sexual, promovendo o acolhimento sem julgamento e empoderamento das vozes das vítimas, além de criar um espaço seguro de incentivo a quebra dos paradigmas atuais que dizem respeito à cultura do estupro e do silêncio. Quanto mais fácil for para as vítimas se conectarem, se comunicarem e oferecerem apoio mútuo, mais difícil será para os agressores continuar a violar outras.

**Palavras-chave:** UI e UX Design, Interface, Aplicativo, Assédio Sexual, Empoderamento.

## ABSTRACT

This project details the process of developing an application's interface that aims to create a safe network for victims of sexual harassment, connecting them securely and privately, enabling them to communicate directly and empowering them to take action together. The interface was developed focusing on a user-centered design, using the ICH framework methodology, which is divided in three steps: know, materialize and evaluate. In these stages, research and usability tests were conducted to validate the proposal and to develop an interface that met the needs of users. Therefore, this article is a description of the process and decisions that made the final design a project developed according to UI and UX Design principles. The project resulted in an app called Retalhos made for sharing sexual harassment stories, creating an non-judgmental and safe space that empower victims' voices, and encourage them to break the current paradigms regarding the culture of rape and silence. The easier it is for victims to connect, communicate and offer each other support, the harder it will become for perpetrators to continue violating others.

**Keywords:** App, Empowerment, Interface, Sexual Harassment, UI and UX Design.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Gráficos exibindo a variação de idade dos pesquisados .....	14
Figura 2 – O conhecimento e proximidade da vítima com o agressor .....	15
Figura 3 – Gráfico mostrando se as vítimas denunciaram.....	15
Figura 4 – Relação entre a busca de ajuda e o tempo que demorou para conseguir conversar sobre o que havia sofrido.....	16
Figura 5 – Consequências dos assédios sexuais enfrentadas pelas vítimas.....	17
Figura 6 – Comportamento em redes sociais.....	18
Figura 7 – Fortalecimento ao conversar ou ler relato de outras vítimas.....	18
Figura 8 – Gráfico mostrando a abertura de outras vítimas após compartilhar sua história ....	19
Figura 9 – Conhecimento de outros aplicativos destinados a vítimas de assédio .....	19
Figura 10 – Aplicativos similares utilizados .....	20
Figura 11 – Persona A .....	25
Figura 12 – Persona B .....	26
Figura 13 – Persona C .....	27
Figura 14 – Persona D .....	28
Figura 15 – Cenário Ideal (Persona A).....	44
Figura 16 – Cenário Ideal (Persona B).....	45
Figura 17 – Cenário Ideal (Persona D).....	46
Figura 18 – Arquitetura da informação (Login).....	49
Figura 19 – Arquitetura da informação (Home).....	50
Figura 20 – Arquitetura da informação (Chat e Grupo) .....	51
Figura 21 – Arquitetura da informação (Perfil e Avisos).....	52
Figura 22 – Arquitetura da informação .....	52
Figura 23 – Wireframes (Login).....	53
Figura 24 – Wireframes (Home) .....	54

Figura 25 – Wireframes (Relato antigo).....	56
Figura 26 – Wireframes (Relato).....	57
Figura 27 – Wireframes (Reportar) .....	58
Figura 28 – Wireframes (Chat).....	59
Figura 29 – Wireframes (Avisos) .....	60
Figura 30 – Wireframes (Grupos) .....	61
Figura 31 – Wireframes (Perfil) .....	61
Figura 32 – Thumb Zones .....	66
Figura 33 – Pannel visual de cores .....	68
Figura 34 – Paleta de cor .....	68
Figura 35 – Ícone.....	69
Figura 36 – Teste de Fonte .....	70
Figura 37 – Fonte Hind.....	71
Figura 38 – Ícones de navegação.....	71
Figura 39 – Ilustrações utilizadas no canto superior direito de algumas telas .....	72
Figura 40 – Avatares para perfis anônimos .....	72
Figura 41 – Tela de Login .....	73
Figura 42 – Onboarding.....	74
Figura 43 – Telas iniciais após o Login e Criar Relato .....	75
Figura 44 – Telas de Notificações e Voluntária .....	76
Figura 45 – Aba Sororidade e Telas de Dica e Grupos de Discussão .....	77
Figura 46 – Reportar.....	78
Figura 47 – Perfil.....	79
Figura 48 – Cadastro.....	79
Figura 49 – Criação do perfil anônimo e senha falsa .....	80
Figura 50 – Arquitetura da informação Final .....	80

Figura 51 – Arquitetura da informação: Login e Cadastro.....	81
Figura 52 – Arquitetura da informação: Home .....	81
Figura 53 – Arquitetura da informação: Sororidade e Chat .....	82
Figura 54 – Arquitetura da informação: Perfil e Voluntária .....	82

## LISTA DE QUADROS

Ficha de identificação da obra .....	1
Quadro 1 – Framework ICH .....	6
Quadro 2 – Análise do Similar 1 .....	30
Quadro 3 – Análise do Similar 2 .....	32
Quadro 4 – Análise do Similar 3 .....	35
Quadro 5 – Análise do Similar 4 .....	37
Quadro 6 – Requisitos do projeto .....	47
Quadro 7 – Teste de usabilidade de baixa fidelidade: Perfis das participantes.....	63
Quadro 8 – Teste de usabilidade de alta fidelidade: Perfis das participantes.....	83

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

PCC - Projeto de Conclusão de Curso

APP - Aplicativo

UI - *User Interface*

UX - *User Experience*

OMS - Organização Mundial da Saúde

ONU - Organização das Nações Unidas

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

ICH - Inovação Centrada no Ser Humano

IA - *Information Architecture*

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
1.1	Objetivo Geral .....	3
1.2	Objetivos Específicos .....	3
1.3	Justificativa .....	4
1.4	Delimitação de projeto.....	5
1.5	metodologia .....	5
	1.5.1 Etapa Conhecer:.....	7
	1.5.2 Etapa Materializar: .....	9
	1.5.3 Etapa Avaliar: .....	11
<b>2</b>	<b>CONHECER .....</b>	<b>13</b>
2.1	Questionário:.....	13
2.2	Entrevistas: .....	20
	2.2.1 Conclusão sobre as pesquisas:.....	23
2.3	Personas: .....	24
2.4	Análise de similares:.....	28
	2.4.1 Análise Aplicativo Mete a Colher .....	29
	2.4.2 Análise Aplicativo PenhaS .....	31
	2.4.3 Análise Aplicativo SOS Mulher .....	34
	2.4.4 Análise Aplicativo 7 Cups.....	36
2.5	Entrevista com Projeto Similar:.....	39
<b>3</b>	<b>MATERIALIZAR .....</b>	<b>43</b>
3.1	Cenários: .....	43
3.2	Requisitos: .....	46
3.3	Arquitetura da Informação:.....	49
3.4	Wireframes: .....	52

3.5	Teste de Usabilidade:.....	62
3.6	Design de Interface:.....	65
3.6.1	Cores:.....	66
3.6.2	Definição do nome e logo:.....	68
3.6.3	Fonte:.....	69
3.7	Diretrizes visuais: .....	71
3.8	Projeto Final: .....	73
<b>4</b>	<b>AVALIAR.....</b>	<b>83</b>
4.1	Teste de usabilidade de alta fidelidade: .....	83
4.1.1	Tarefas .....	84
4.1.2	Resultados do Teste de Usabilidade .....	86
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS: .....</b>	<b>87</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Grande parte das mulheres em todo o mundo tem sofrido algum tipo de assédio, agressão ou violência, sendo ela física, sexual, psicológica ou moral. Estimativas globais publicadas pela OMS (2017) indicam que, aproximadamente, uma em cada três mulheres será vítima de assédio sexual durante suas vidas. Em adição, dados da Organização das Nações Unidas (ONU; 2011), indicam que mulheres com idades entre 15 e 44 anos correm mais risco de serem estupradas e espancadas do que de sofrer de câncer ou acidentes de carro.

No Brasil, mulheres são violentadas a cada onze minutos, de acordo com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2015), e, ainda assim, o estupro é um dos crimes menos notificados. Estima-se que “a cada ano, no mínimo 527 mil pessoas são estupradas no Brasil. Desses casos, apenas 10% chegam ao conhecimento da polícia” (CERQUEIRA E COELHO, 2014, p. 5).

Os casos registrados são baixos, não porque o agressor é alguém desconhecido que cruzou caminho numa rua escura, muito pelo contrário. Na verdade, estima-se que 70% das vítimas podem identificar seu agressor por ele ser um amigo, um colega de trabalho, um vizinho, um namorado ou um parente. Então, por que essas mulheres acabam nunca denunciando?

A violência de gênero é um reflexo direto da ideologia patriarcal presente na sociedade atualmente. Essa organização social baseada no poder masculino, coloca a mulher como um objeto de desejo e de propriedade do homem, tendo controle não só sobre seu corpo, mas também seu comportamento.

Dentro desse sistema social, a violência parece exercer um papel fundamental e, ao mesmo tempo, aceitável. Segundo IPEA (2014), essa agressão parece ser naturalizada como algo que faz parte da sociedade e pertencente às relações entre homens e mulheres, resultando em uma atenuação da responsabilidade e culpa do agressor, seja por não estar em plena consciência, ou pela pressão social, ou até por "não conseguir controlar seus próprios instintos". Já a mulher, acaba sendo vista como responsável pela violência sofrida, sendo acusada de ter provocado o homem, de ter usado roupas "indecentes" e de não ter se comportado da maneira esperada.

Como comprovação dessa realidade, os resultados de uma pesquisa feita pela IPEA (2014), onde, das 3.810 pessoas entrevistadas, 65% concordaram com a afirmação "mulheres

que usam roupas que mostram o corpo merecem ser atacadas", e 58,5% concordam com a ideia "se as mulheres soubessem como se comportar haveria menos estupros".

Todas as vítimas experimentam o "mesmo" momento e, no entanto, para cada uma delas, foi um algo completamente diferente. Para algumas foi um momento de coragem, de tomar ação, fazer com que suas vozes fossem ouvidas e buscar justiça por aquilo que haviam sido vítimas. Para outras, a dor, emocional e física, a culpa, o medo e a vergonha podem ter sido insuportáveis durante dias, meses ou anos e, muitas vezes, seguidos pelo silêncio e isolamento. Isso significa que certos infratores podem continuar reafirmando abusos contra dezenas de vítimas.

Em adição, a discussão sobre a violência contra as mulheres está ganhando cada vez mais espaço, e seu catalisador tem sido as *hashtags*. Vale ressaltar como exemplo, a força e o impacto que a *hashtag* #MeToo teve em 2017, na qual, dentro das primeiras vinte e quatro horas, foi replicada meio milhão de vezes. A partir disso, várias outras *hashtags* começaram a tomar força, como um efeito cascata. São algumas delas: #QueroUmDiaSemEstupro, #EuSouSobrevivente, #EstuproNãoÉCulpaDaVítima, #EuNãoMereço, #FirstHarassment, #WhyIDidntReport, #NotOk, #EstuproNãoÉCulpaDaVítima, entre muitas outras.

Através das *hashtags*, as vítimas conquistaram suas vozes e, por meio do compartilhamento de suas histórias, estão criando uma conscientização da cultura do estupro e promovendo a simpatia do público em favor das vítimas ao quebrar o silêncio. Além disso, por meio desses relatos, outras mulheres puderam, muitas pela primeira vez, reconhecer e falar que, em algum momento de suas vidas, sofreram algum tipo de violência. Essa identificação por meio da história de outras é relatado na fala de Beverly Young Nelson (2017), "Pensei que fosse a única vítima do Sr. Moore. Provavelmente teria levado para o meu túmulo, se não fosse pela coragem de outras quatro mulheres que estavam dispostas a falar sobre suas experiências com ele". Frente ao exposto, fica evidente que anos de silêncio têm a capacidade de tornar as vozes ensurdecedores quando redescobertas.

A presença cada vez maior dos dispositivos mobile e, por consequência, a facilidade de acessar as redes sociais, são um dos motivos pelo qual as *hashtags* tomaram tamanha força. As redes sociais aproximam pessoas e dão voz e articulação para qualquer indivíduo que tiver acesso à Internet, desempenhando um importantíssimo papel nessas manifestações, mostrando uma nova forma de disseminação e conscientização da população sobre o assunto.

Em adição, uma pesquisa feita pela GSMA INTELLIGENCE (2019) aponta que são cinco bilhões de usuários de celular hoje em dia, e destes, 3,3 bilhões utilizam o aparelho para

acessar a internet. De acordo com a previsão, esse número deve chegar a cinco bilhões em 2025. Ou seja, mais e mais pessoas serão impactadas por esses movimentos online através de seus próprios *mobiles*.

É por essas e outras razões que atuais discussões acerca do papel do Design na sociedade pontuam o fato deste ser um agente de transformação, tanto de cunho político quanto social (PETERMANN, 2014). Segundo Machado (2010), a preocupação social deveria ser rotina em qualquer projeto de design, pois os profissionais envolvidos muitas vezes têm participação ativa para aumentar ou amenizar problemas sociais através da cultura material.

Frente ao exposto, o presente Projeto de Conclusão de Curso teve por objetivo a elaboração de um projeto cujo pilar é a quebra dos paradigmas atuais que dizem respeito à cultura do estupro e do silêncio. A partir desse contexto, tem-se como proposta a utilização do design em suas competências, como um agente da mudança.

Assim, este projeto de conclusão de curso identificou uma oportunidade e buscou responder a seguinte pergunta: Como auxiliar no processo de acolhimento e fortalecimento de mulheres vítimas de violência sexual visando a conscientização da cultura de estupro e aumento das denúncias?

## 1.1 OBJETIVO GERAL

Desenvolvimento de um aplicativo mobile com objetivo de conectar e acolher mulheres vítimas de assédio sexual.

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender os sentimentos e os motivos que configuraram o atual silenciamento e isolamento das vítimas de assédio sexual;
- Adotar métodos e técnicas que valorizem as concepções de design centrado no ser humano e de design interativo;
- Desenvolver uma interface que desperte e incentive o sentimento de acolhimento às mulheres vítimas de violência sexual;
- Criar um espaço seguro para o compartilhamento e apoderamento da própria história, incentivando a conexão entre mulheres que já passaram pelo mesmo.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Herman (1984) vê a cultura do estupro como a vilã responsável pelo silenciamento das vítimas. Quando mulheres adultas são alvos dessa violência, muitas vezes, não buscam apoio algum, nem mesmo entre familiares e em órgãos de justiça, em consequência do tabu envolvido e do medo de dupla vitimização.

A partir dessa culpa, elas acabam revivendo o episódio muitas vezes tentando encontrar, de forma obsessiva, o que poderiam ter feito diferente. Sofrem com a ideia de que foram as responsáveis, ou, ao menos, de que poderiam ter evitado. Muitas sentem medo de tornar público o ocorrido, pois imaginam o tipo de julgamento e a falta de acolhimento que enfrentariam, tanto por parte das autoridades como de conhecidos, familiares e companheiros.

Tudo isso demonstra uma única coisa: existe uma necessidade de acolhimento dessas vítimas, de um espaço onde elas se sintam seguras e longe de julgamentos, onde elas possam obter informações e suporte necessário para tomar escolhas que as ajudarão na superação deste trauma.

No início deste ano, a plataforma Hysteria perguntou à 33 colaboradoras qual seria a melhor e a pior parte em ser mulher. Entre elas estão: Mariana Filgueiras, jornalista, que diz “A coisa mais foda de ser mulher é a irmandade. A sensação de acolhimento que tem se tornado cada vez mais comum”; Maria Clara Villas, curadora e videomaker, “A coisa mais foda de ser mulher é ter uma força (coletiva e individual) capaz de mudar o mundo”; e por fim, Gaía Passarelli, jornalista e escritora, “Apoiar e ser apoiada por outras mulheres numa aliança feminina tão necessária em nossos tempos é muito foda”. A partir disso, o projeto tem como objetivo empoderar mulheres por meio de conexões, oferecendo um espaço onde elas possam se expressar, apoiar e acolher umas às outras. Em resumo, motivar as usuárias à trocar experiências para o bem de todas.

De acordo com Juliana de Faria (2015), fundadora da ONG Think Olga: "Nunca duvide do poder das redes sociais para provocar reflexão e empoderamento. A Internet é feita de pessoas e é a partir delas que as mudanças acontecem". Ademais, a internet se tornou um instrumento de grande ajuda e libertação para as mulheres e alavancou o compartilhamento de histórias e a discussão sobre o tema. Porém, não são todas as vítimas que se sentem a vontade de compartilhar publicamente suas histórias, seja por medo do abusador ser um conhecido ou pela vergonha de se expor. Frente ao exposto, justifica-se a escolha do aplicativo *mobile*, não só tendo em vista a grande expansão deste mercado, mas, também pela sensação de

privacidade que este oferece. Observa-se também a necessidade de oferecer um espaço de fala anônimo, reforçando assim o conceito de privacidade.

Em conclusão, o projeto tem como objetivo empoderar mulheres por meio de conexões e criar um espaço de acolhimento e fortalecimento das vítimas, que, por meio dos relatos de outras mulheres, possam pela primeira vez reconhecer e falar que em algum momento de suas vidas sofreram algum tipo de violência. Através de um aplicativo, ele oferece espaço de fala (anônimo ou não) para vítimas de abuso sexual para que contem suas histórias e fortaleçam outras a fazer o mesmo. E assim, aumentando o número de denúncias e criando uma conscientização dessa cultura de estupro.

#### 1.4 DELIMITAÇÃO DE PROJETO

O presente Projeto de Conclusão de Curso terá como escopo o desenvolvimento de uma interface gráfica digital e, como produto final, apresentará um protótipo interativo, que permitirá a validação da ideia e do produto através da realização de testes de usabilidade com mulheres vítimas de assédio sexual.

Esse se trata de um projeto independente, não seguindo a linha visual de alguma empresa ou organização, mas sim de sua própria temática. Portanto, sua identidade visual será criada no decorrer do projeto, se baseando em entrevistas com o público alvo, pesquisas, análise de mercado e referências visuais relacionadas com a causa.

Para esse momento, o recorte do atual projeto engloba somente vítimas do sexo feminino por questões de tempo e pesquisa, e, de forma alguma, é desconsiderado as dores dos outros gêneros.

Por fim, não faz parte do escopo deste projeto o desenvolvimento, as linguagens de programação, a base de dados e a implementação do aplicativo, esses são pontos considerados como objetivos futuros do projeto.

#### 1.5 METODOLOGIA

A metodologia escolhida para a desenvolvimento deste projeto é chamada de Inovação Centrada no Ser Humano (ICH), analisada por Cardoso (2012) e criada pela Fundação CERTI, desenvolvida unindo os princípios do Design Centrado no Usuário e do

Desenvolvimento Ágil de Software. A partir do primeiro, a metodologia busca proporcionar uma melhor experiência do usuário, mantendo-o como foco do projeto, enquanto a segunda, propõe métodos mais ágeis que permitem uma maior capacidade de adaptação e coleta de feedbacks. Juntos, por serem compostos de iterações, aumentam o número de testes com os usuários e refinamentos.

A interação entre pessoas e produtos ou serviços possui um novo caráter. Hoje, um bom design não depende somente de seu visual, mas também do seu processo de desenvolvimento e da qualidade da experiência proporcionada. Existe uma necessidade em levar em consideração o que seus usuários realmente precisam, investir mais em testes e ajustes para que essas necessidades sejam satisfeitas. De acordo com Design Council, a premissa central do Design Centrado no Usuário é que os melhores produtos e serviços são resultados da compreensão das necessidades daqueles que os usarão. Portanto, é fundamental entender as necessidades dos usuários como o meio de se comunicar o processo de design, o que justifica a escolha de uma metodologia de Design Centrado no Usuário para o seu desenvolvimento.

Essa metodologia, é composta por três grandes etapas – conhecer, materializar e comprovar – dentro do qual, foi feita uma adaptação na nomenclatura da etapa "Comprovar" para "Avaliar", seguindo o escopo e limitações deste projeto.

Quadro 1– Framework ICH

Conhecer	Materializar	Avaliar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Briefing;</li> <li>• Grupos Focais;</li> <li>• Entrevistas com Usuários;</li> <li>• Observação Semântica;</li> <li>• Etnografia;</li> <li>• Mapas Mentais;</li> <li>• Benchmarking;</li> <li>• Análise Estratégica;</li> <li>• Questionários;</li> <li>• Consultoria Tecnológica;</li> <li>• Visão do Produto;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cenários;</li> <li>• Storyboards;</li> <li>• Integração Continuada;</li> <li>• Goalstorming;</li> <li>• Backlog de Produto;</li> <li>• Fluxogramas;</li> <li>• Design Participativo;</li> <li>• Release Planning;</li> <li>• Sketches e Wireframes;</li> <li>• Desenvolvimento Ágil de Software;</li> <li>• Arquitetura da</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliações Ergonômicas;</li> <li>• Inspeções de Usabilidade;</li> <li>• Testes de Usabilidade;</li> <li>• Entrevistas e Questionários;</li> <li>• Padrões de Interação;</li> <li>• Observações Sistemáticas;</li> <li>• Análises de Desempenho;</li> <li>• Documentos de Especificação;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas.</li> </ul>	<p>Informação;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Design de Interação;</li> <li>• Protótipos;</li> <li>• Design de Interface;</li> <li>• Princípios de Design Universal e Acessibilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrões de Interface Gráfica;</li> <li>• Materiais de Comunicação.</li> </ul>
---	--	--

Fonte: Adaptação baseada em: Cardoso (2012);

Dentro do UX Design, existe uma ampla gama de ferramentas, técnicas e métodos disponíveis que podem ser selecionadas dependendo das necessidades e fatores relevantes de do projeto, portanto, cada etapa desta metodologia foi composta por aquelas que se encaixam melhor com o escopo.

### 1.5.1 Etapa Conhecer:

Segundo Cardoso (2012), esta etapa trata do entendimento do problema, onde se levantam as necessidades dos usuários, os objetivos do cliente e também o comportamento da concorrência. As ferramentas mais efetivas para essa etapa são: Entrevistas com usuários, análise de competidores e similares, questionário (*Survey*) e personas.

#### a) User Interviews:

Entrevistas com os usuários são formas de coletar informações qualitativas, onde, por meio da interação direta, é feita a análise de seus sentimentos, motivações, objetivos, rotina e dores.

Segundo Alan Cooper (2014), através das entrevistas algumas informações importantes são extraídas, como:

- O contexto de como o produto se encaixa em suas vidas: quando, por que e como o produto será usado;
- Conhecimento sob a perspectiva do usuário: o que os usuários precisam saber para realizar seu trabalho?
- Tarefas e atividades: quais o produto precisa realizar e quais não são compatíveis;
- Objetivos e motivações para usar seu produto;
- Problemas e frustrações com produtos atuais.

Portanto, deve ser feito um roteiro base da entrevista com um objetivo definido de forma a focar no que se quer entender com as perguntas, que são selecionadas cuidadosamente, evitando questionamentos vagos e questões de sim ou não. É recomendado documentar a entrevista com áudio, vídeo e notas para posterior análise.

**b) Questionários Survey:**

Questionários são uma ferramenta de pesquisa quantitativa e servem principalmente para análises estatísticas, é composto por uma série de perguntas, já estabelecidas e não variantes, que os usuários podem responder de forma rápida e fácil. Difere da entrevista *one-on-one* em níveis de detalhamento, por não possuir a mesma oportunidade de interação direta.

Principalmente utilizada como forma de obter um *feedback* rápido dos usuários e coletar dados que possam auxiliar nas entrevistas presenciais.

É recomendado selecionar seus participantes, ou ao menos filtrar os resultados finais de acordo com o seu público alvo.

**c) Análise de similares:**

A análise de similares e competidores é uma etapa do processo que envolve o mapeamento das funcionalidades dos produtos semelhantes existentes e a avaliação de seus pontos positivos e negativos. Um método que serve como guia para tomada de melhores decisões, evidenciando fraquezas e necessidades do mercado e facilitando a identificação de oportunidades.

Vale ressaltar que os pontos de análise comparativos diferem de projeto a projeto.

**a) Persona:**

Uma persona é um retrato do público alvo que destaca comportamentos, necessidades e motivações através da criação de um personagem ficcional. A sua criação envolve a transformação de dados qualitativos e quantitativos de análises, pesquisas e entrevistas, em perfis de usuários "típicos". Essas pessoas recebem nomes, fotografias, motivações, objetivos e uma história que está enraizada às de pessoas reais.

Personas ajudam a criar empatia pelos usuários, o que melhora o entendimento dos objetivos do projeto.

### **1.5.2 Etapa Materializar:**

A etapa materializar consiste no uso dos dados da pesquisa para transformá-los em soluções. Dentro das ferramentas utilizadas estão: Cenários, Lista de Requisitos, Fluxo de Tarefas, Sketchs, Wireframes e protótipo clicável.

#### **a) Cenários:**

Segundo Garrett (2011), cenários são narrativas curtas e simples que descrevem como uma persona pode tentar satisfazer uma das necessidades do usuário. Ao imaginar o processo pelo qual nossos usuários podem passar, podemos criar possíveis requisitos para ajudar a atender suas necessidades.

Os Cenários podem ser usados como um modelo para verificar se o que está sendo criado, em termos de IA (Information Architecture), funcionalidade e conteúdo, será útil ao usuário e ajudá-lo a concluir as tarefas desejadas, em vez de dificultá-las. Os cenários demarcam a entrada no plano de escopo, pois são deles que serão extraídos os requisitos funcionais e de conteúdo.

Além disso, os Cenários são ferramentas muito úteis no momento de conduzir Testes de Usabilidade, podendo, a partir deles, criar situações "testes" para participantes seguirem.

#### **b) Quadro de Requisitos:**

Este quadro é montado a partir das informações adquiridas nas etapas anteriores, ajudando a entender quais conteúdos e funcionalidades devem aparecer no produto, neste caso no aplicativo, para suprir as necessidades dos usuários (GARRET, 2011). As tarefas podem ser categorizadas por importância, nível de acesso e até pelas personas que realizarão a tarefa, essa categorização por grau de importância (primárias, secundárias, terciárias ou dispensável), ajuda a focar nas tarefas mais importantes e a perceber aquilo que pode ser dispensado no design.

#### **c) Arquitetura da Informação:**

Depois que as tarefas foram listadas, é possível organizá-las através de um fluxograma, fazendo o processo seguir um fluxo lógico e detalhando como um usuário vai completar todas as tarefas do começo ao fim. Colocar as tarefas em um fluxo pode sugerir a ordem que as telas serão apresentadas na aplicação.

É possível criar esquemas organizacionais que permitem com que os usuários naveguem pelo aplicativo de forma eficiente e efetiva (GARRET, 2011).

A diagramação do fluxo de tarefas é o início da concretização dos requisitos e é quando o produto começa a tomar forma.

#### **d) Wireframes:**

Sendo a primeira materialização do que se sabe sobre o produto, os Wireframes são desenhos básicos da estrutura de uma interface, demonstrando como o produto funcionará. São feitos em tons de cinza e sem imagens, tendo como objetivo organizar e hierarquizar os elementos que irão compor a interface final. Além do conteúdo, é necessário pensar no modo de navegação entre as telas do aplicativo (TEIXEIRA, 2015).

Wireframes também são uma ótima ferramenta para se comunicar com vários níveis de audiência. Servem para mostrar aos clientes como o design atende aos objetivos do negócio, para que os desenvolvedores vejam como o produto funciona e se comporta, e assim saberem o que eles precisam codificar e para que o designer visual saiba quais elementos visuais ele precisa desenhar. Eles devem esboçar a forma do produto, moldando o conteúdo, as funcionalidades e os meios de acessar ou navegar entre eles.

#### **e) Protótipo:**

Protótipo é um modelo da aplicação que deve permitir que as pessoas o manipulem de alguma forma e não deve ser um sistema desenvolvido completamente.

Além de servir como uma ferramenta de comunicação - assim como os Wireframes - protótipos também têm o propósito de exploração e validação.

Utilizando ferramentas de Wireframing que permitam a criação de links entre as telas, é possível navegar por um protótipo que simula como a interface final funcionará (TEIXEIRA, 2015).

#### **f) Design de Interface:**

É a seleção de elementos gráficos que auxiliem os usuários a completarem as tarefas necessárias, organizando-os de modo que consigam entendê-los e usá-los facilmente (GARRET, 2011).

O Design de Interface define o mundo dos botões, campos e outros componentes da interface. Ele fornece aos usuários a habilidade de fazer coisas.

### **1.5.3 Etapa Avaliar:**

Essa é a parte final do ciclo, consiste em avaliar se os resultados das etapas anteriores foram implementados com sucesso, validando assim a qualidade do produto desenvolvido tanto em relação aos objetivos do projeto quanto para os usuários finais. Aqui, são realizados testes de usabilidade.

#### **a) Teste de usabilidade:**

Teste de usabilidade têm o objetivo de observar usuários reais usando o produto para descobrir problemas e pontos de melhorias. O produto não precisa estar completamente desenvolvido, protótipos são vastamente utilizados em testes de usabilidade para validação do que está sendo feito.

É uma entrevista um-a-um com o usuário onde ele realiza uma série de tarefas no protótipo, sendo possível entender o seu comportamento e opiniões acerca do produto, ajudando na validação de fluxos, layouts e funcionalidades (TEIXEIRA, 2015).



## 2 CONHECER

Dando sequência ao desenvolvimento deste PCC após a introdução ao tema e a fundamentação dos objetivos apresentados no capítulo anterior, neste capítulo apresentam-se as pesquisas feitas e seus resultados, que deram subsídios à primeira etapa do projeto.

### 2.1 QUESTIONÁRIO:

Para melhor entender o público deste projeto foi elaborado um questionário na plataforma Google Forms e aplicado online via Facebook em grupos isolados compostos só por mulheres e/ou destinados ao tema violência sexual. Foram eles: Share Your PPK, As incríveis mulheres que vão morrer duas vezes! Rede de Sobreviventes e Rolê das Mina.

O questionário ficou disponível para ser acessado e respondido entre os dias 16 e 19 de abril e obteve 172 respostas. Na introdução do questionário foi especificado que este era destinado apenas para mulheres vítimas de assédio sexual, sendo ele: toque de natureza sexual, sexo oral ou anal, penetração, psicológico ou físico.

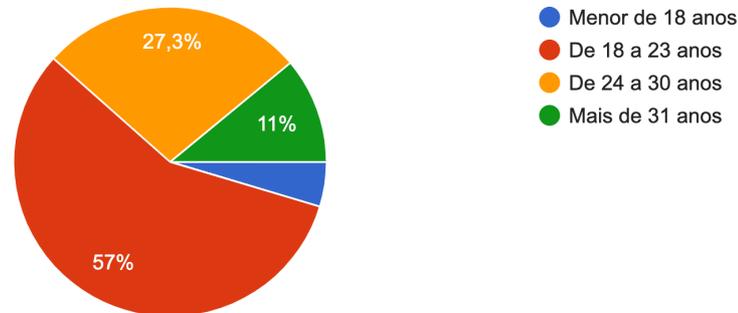
As perguntas tiveram o objetivo de investigar como as vítimas de assédio sexual se sentiram e como lidaram com o trauma. Se, assim como as pesquisas apontam, foram silenciadas e isoladas. Dentro de algumas perguntas objetivas foram deixadas oportunidades de respostas abertas com a intenção de investigar mais a fundo as experiências dessas mulheres.

A partir do questionário, o perfil das respondentes se define em sua ampla maioria por pessoas que possuem entre 18 e 23 anos (57%), seguidas por aquelas de 24 a 30 anos (27,3%), como apresentado na Figura 1.

Figura 1 – Gráficos exibindo a variação de idade dos pesquisados

### Qual a sua idade?

172 respostas



Fonte: Autora.

Após reconhecido a faixa etária das respondentes, através da questão aberta “Quantos anos você tinha quando sofreu assédio sexual?”, é possível observar se existe alguma predominância de idade. Com base no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Lei 8.069, de 1990, os casos de assédio sexual foram divididos em 3 categorias: na infância, até 12 anos de idade; na adolescência, faixa etária de 12 a 18 anos; e na maioridade, a partir de 18 anos. Portanto, foram vítimas:

- a) Até os 12 anos: 67 casos;
- b) Entre os 12 e 18 anos: 71 casos;
- c) Depois dos 18 anos: 55 casos.

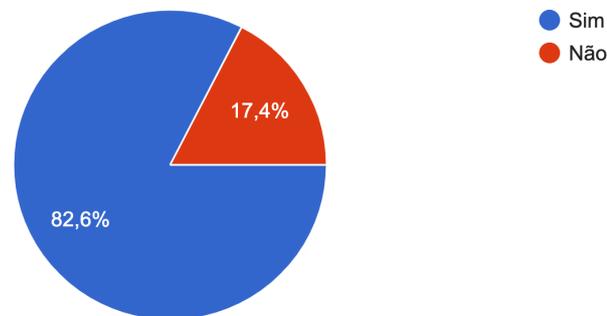
Em relação a uma possível predominância de idade, não houve uma discrepância nos resultados, ou seja, pode-se dizer que ela não existe. As respondentes foram abusadas durante essas três fases da vida numa quantia razoavelmente parecida.

Nota-se que dentre essas 172 vítimas, 35 já foram assediadas mais de uma vez e 16 delas abusadas por anos a fio, sendo que três delas foram assediadas por 7 anos. Surpreendentemente, algumas não conseguiram definir ao certo com quantos anos os assédios começaram, evidenciados nas respostas: "Não sei quando começou, mas foi até os 11 anos, pelo meu padrasto" e "Fui abusada ao longo da minha adolescência toda, não sei a idade certa, mas deve ter começado por volta dos 11 ou 12 anos".

Figura 2 – O conhecimento e proximidade da vítima com o agressor

### O agressor era alguém conhecido?

172 respostas

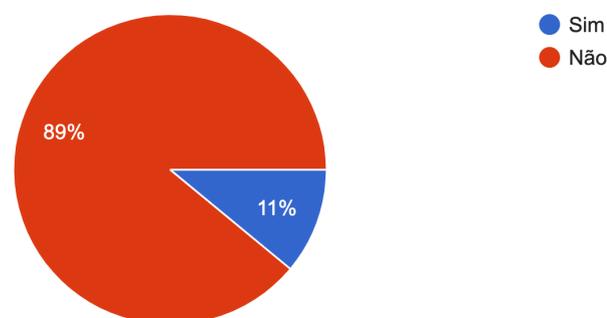


Fonte: Autora.

Figura 3 – Gráfico mostrando se as vítimas denunciaram

### Você denunciou?

172 respostas



Fonte: Autora.

Destas vítimas, 82,6% conheciam seu agressor e apenas 11% denunciaram, ou seja, 153 mulheres não tiveram a força e apoio necessários para buscar justiça, mesmo sendo capazes de reconhecer o agressor. Isso reafirma o que as pesquisas já apontavam: as vítimas são realmente silenciadas enquanto seus agressores são amigos, namorados, maridos, colegas de trabalho, vizinhos ou parentes. Mas por que tão poucas mulheres denunciaram?

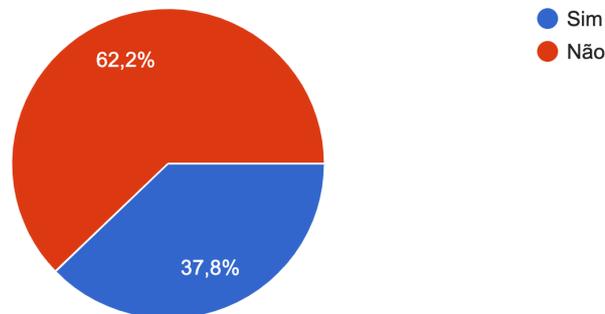
Ao considerar os principais motivos apontados por pesquisas e artigos, a maioria das respondentes diz não ter denunciado devido à falta de provas suficientes (51,6%), seguido

pela vergonha (41,2%), pela crença de que a polícia não faria nada para ajudar (40,5%), pelo fato de não querer que os outros soubessem (40,5%) e por acreditarem não ser algo "sério o suficiente" (39,9%). Vale ressaltar que, 26,8% diz não saber como realizar uma denúncia e 24,2% não encontrou o apoio necessário.

Figura 4 – Relação entre a busca de ajuda e o tempo que demorou para conseguir conversar sobre o que havia sofrido

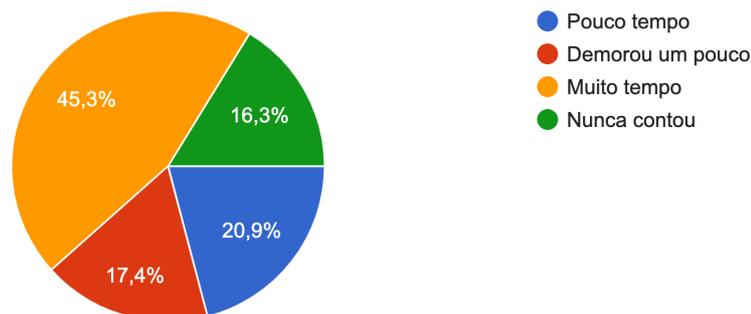
### Você procurou algum tipo de ajuda?

172 respostas



### Quanto tempo demorou para conseguir contar o que aconteceu à alguém?

172 respostas



Fonte: Autora.

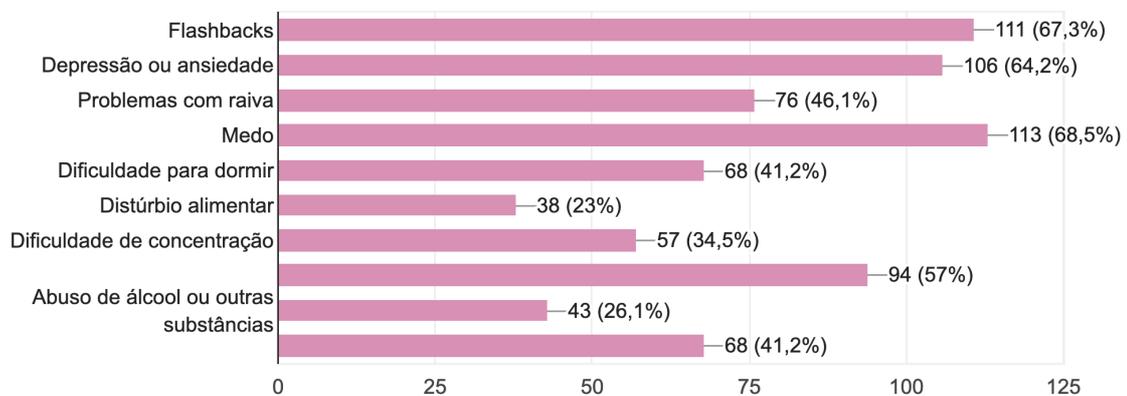
Em relação à busca de acolhimento e apoio, constatou-se que, em sua grande maioria, as vítimas não procuram ajuda, reafirmando a ideia de silenciamento e isolamento. Em adição, 45,3% das mulheres demoraram muito tempo para contar o que havia acontecido a alguém, enquanto 16,3% delas nunca conseguiram falar.

Quanto àquelas que buscaram ajuda, encontraram apoio e acolhimento principalmente em amigos (49,3%) e familiares (45,2%). Nota-se que 24 respondentes recorreram à ajuda de psicólogos e muitas delas somente anos depois do ocorrido. Entre as respostas está: "Eu tentei procurar orientação de amigas que falaram que a culpa tinha sido minha...", o que evidencia a necessidade de ajuda e a falta de apoio, mesmo de pessoas próximas.

Figura 5 – Consequências dos assédios sexuais enfrentadas pelas vítimas

### Você sofreu com alguma das seguintes consequências?

165 respostas



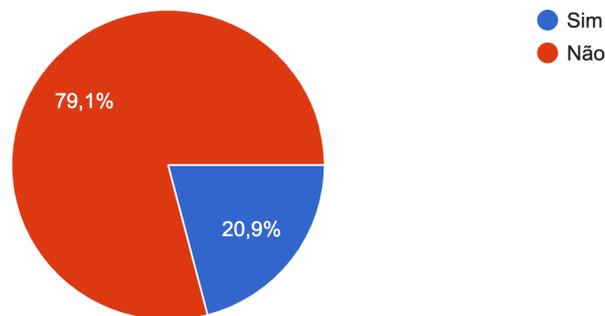
Fonte: Autora.

Portanto, essas vítimas tendem a enfrentar as consequências de um trauma completamente sozinhas e em silêncio. Sendo que os efeitos pós-traumáticos mais predominantes são: medo (68,5%), flashbacks (67,3), depressão e ansiedade (64,2%) e preocupação excessiva com a segurança (57%). Ressaltando que 41,2% das entrevistadas lutou contra pensamentos suicidas.

Figura 6 – Comportamento em redes sociais

### Já compartilhou sua história nas redes sociais de forma anônima ou não?

172 respostas

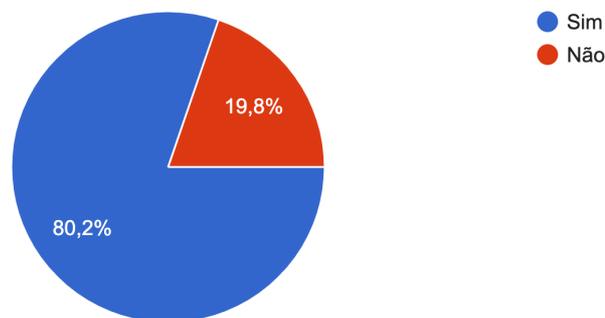


Fonte: Autora.

Figura 7 – Fortalecimento ao conversar ou ler relato de outras vítimas

### Você se sente mais forte ao conversar ou ler relatos de mulheres que já passaram por situações parecidas?

172 respostas



Fonte: Autora.

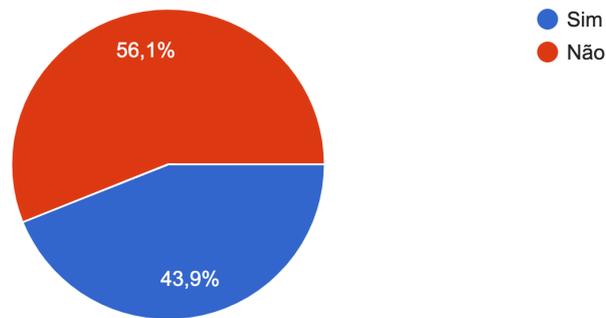
Em relação a existência de uma sororidade online, foi analisado que dentre as 19 vítimas que chegaram a denunciar, somente uma alegou não estar disposta a ajudar outras.

Ao mesmo tempo, 80,2% das respondentes se sentem mais fortes ao conversar ou ler relatos de mulheres que já passaram por situações parecidas, porém somente 20,9% delas já compartilharam suas histórias nas redes sociais. Nota-se que, ao mesmo tempo que se sentem empoderadas, não possuem o incentivo para fazer o mesmo na internet.

Figura 8 – Gráfico mostrando a abertura de outras vítimas após compartilhar sua história

**Após compartilhar sua história, alguma menina chegou a ter coragem para contar pela primeira vez algo que aconteceu com ela?**

107 respostas



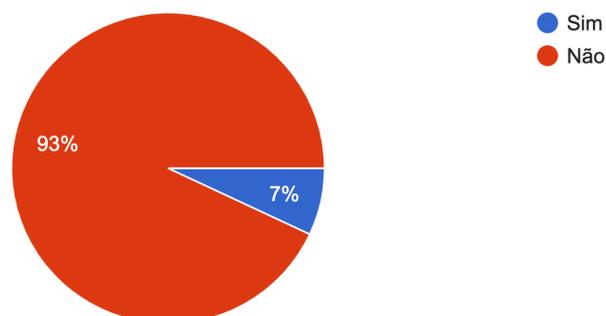
Fonte: Autora.

Porém, àquelas que tiveram força para compartilhar suas histórias verbalmente com suas amigas acabaram incentivando e empoderando essas a fazer o mesmo. Apesar de não se abrirem virtualmente, acabaram criando um laço de acolhimento com outras vítimas presencialmente.

Figura 9 – Conhecimento de outros aplicativos destinados a vítimas de assédio

**Você conhece ou já utilizou algum aplicativo destinado a vítimas de assédio?**

172 respostas

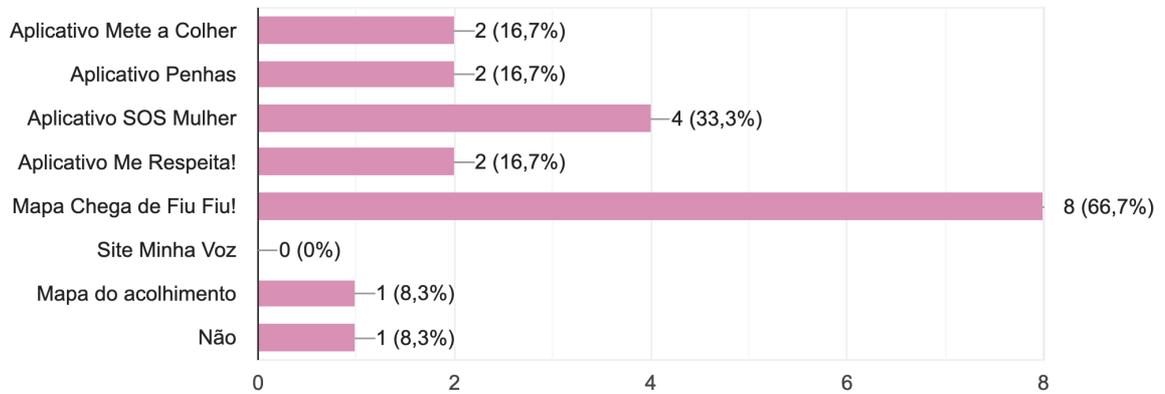


Fonte: Autora.

Figura 10 – Aplicativos similares utilizados

### Se sim, qual?

12 respostas



Fonte: Autora.

Quanto ao conhecimento e utilização de outras iniciativas de acolhimento às vítimas, a ampla maioria respondeu nunca ter o feito. E para àquelas que conhecem, o Mapa Chega de Fiu Fiu! foi apontado como o mais utilizado.

## 2.2 ENTREVISTAS:

Como parte da captação de informações qualitativas e a fim de explorar mais a fundo algumas questões levantadas no questionário, foram realizadas entrevistas com 5 mulheres vítimas de assédio sexual. Portanto, este momento da pesquisa não foi definido pela quantidade, mas sim pela profundidade das informações coletadas.

Na etapa anterior, durante a aplicação do questionário online, as respondentes optaram por deixar, ou não, seus e-mails para uma posterior atualização do andamento do projeto e, através deles, foram convidadas para uma conversa mais aprofundada sobre o assunto. Dos 96 convites feitos, 29 delas aceitaram participar, porém, somente 5 foram entrevistadas por questões de tempo, disponibilidade e respostas mais relevantes extraídas do questionário.

As entrevistas foram realizadas de diferentes formas: duas foram feitas através de ligações de vídeo, uma por telefone e duas presencialmente. Para preservar a identidade das

participantes, as mulheres foram identificadas com nomes de flores: Bromélia, Anastásia, Lírio, Camélia e Magnólia.

- a) Bromélia: 24 anos, designer, residente da cidade de Florianópolis. Vítima de assédio perpetrado pelo tio dos 6 aos 8 anos.
- b) Anastásia: 23 anos, estudante de design, residente da cidade de Florianópolis. Entrevistada três anos após ser assediada pelo colega de trabalho.
- c) Lírio: 33 anos, professora, solteira, residente da cidade de Vitória. Entrevistada seis meses após sofrer violência sexual pelo próprio namorado.
- d) Camélia: 22 anos, estudante de engenharia civil, residente da cidade de São Caetano. Vítima de dois assédios aos 7 anos perpetrados pelo primo e pintor.
- e) Magnólia: 21 anos, estudante de serviço social, residente da cidade de Londrina. Vítima de assédio perpetrado pelo avô dos 5 aos 12 anos.

Vale constar que as entrevistadas possuem dúvidas sobre a classificação de suas experiências. Todas elas relataram suas histórias e ao final perguntaram se encaixavam com o termo assédio. Portanto, a percepção do assédio, estupro e violência é confusa, em reflexo ao que ouviam quando crianças e como foram educadas a aceitar e "diminuir" a gravidade daquilo que sofreram. As mulheres são desde pequenas acostumadas a sofrer abusos, ao ponto de, às vezes, não reconhecerem a violência na hora em que ela acontece. Essa realidade é também evidenciada na obra de Pereira, Melo e Pimentel (2018):

As perguntas sobre se foi mesmo um estupro e o quanto as mulheres resistiram demonstram que o padrão para o que é definido como sexo é masculino. Se não houve “muita” violência, não é estupro. Isso explicaria as baixas notificações referentes aos crimes de estupro, pois as mulheres não acreditam que o que vivenciaram como estupro será entendido legalmente como tal.

Nos casos entrevistados, as vítimas mostraram que a relação com seus agressores era, muitas vezes, de grande afeto e proximidade, ou de convivência diária. Além disso, as experiências aconteceram em locais onde elas se sentiam protegidas. Essa revelação demonstra que não houve lugar totalmente seguro para as vítimas, seja dentro da própria casa, do recinto de trabalho ou casa de parentes.

A experiência vivenciada pelas vítimas deixou muitas sequelas em suas vidas, e, em uma proporção diferente, também afetou seus familiares, além de comprometer o social como um todo. Isso é exteriorizado pelas falas de Lírio, "Eu na rua parecia que tinha saído de uma bolha, não encostava em homem nem com reza braba, e quando algum homem encostava eu

atravessava a rua... Corria... Fazia de tudo pra sair de perto."; e de Magnólia, "Eu e minha mãe, a gente não conversou sobre isso abertamente até hoje, ela sabe o que aconteceu, as vezes ela faz um comentário ou outro, mas ela não quer falar sobre. Ela se sente extremamente culpada."

A culpa também esteve muito presente nos depoimentos. Anos depois, mesmo já passando por todo o processo de entendimento e cura, as vítimas ainda se perguntam o que poderiam ter feito de diferente, se poderiam ter agido de outra forma. Fica evidente como a culpabilização é um dos maiores desafios a serem enfrentados e muitas vezes é o principal motivo do isolamento e silenciamento dessas mulheres. Mesmo tendo consciência de que não têm culpa, as vítimas citaram tomar medidas que mostram o contrário, como tomar banho diversas vezes ao dia nos dias em que se sente extremamente suja, em uma tentativa de apagar as lembranças que restaram. A culpa é o fator que consideram o maior desestabilizador emocional.

Em uma das experiências, a possibilidade de reagir foi menosprezada frente ao risco de perder a vida. A vítima foi coagida a ter relações sexuais com o agressor e foi obrigada a permanecer no local até que fosse "liberada". Em uma atitude de impotência e submissão, aceitar o assédio, a humilhação sofrida, a dor física e psicológica foram as únicas escolhas encontradas no momento. Para essa vítima em particular, o processo de aceitação e culpabilização está sendo complicado e demorado. Lírio conta que ao tomar coragem, procurou uma psicóloga e encontrou aquilo que não esperava, "Ela me disse que eu não queria ajuda, porque se eu quisesse teria feito o B.O. e tinha ido ao médico". Em decorrência disso, se sente extremamente sozinha, culpada e, muitas vezes, se questiona sobre a veracidade do que aconteceu. Também acredita não poder contar sua história a ninguém, colocando o medo e a vergonha como principais fatores de seu isolamento e silenciamento. Isso fica claro em sua fala: "Eu me senti só o tempo todo... Porque ninguém acreditaria em mim, ou porque me culpariam por isso". Lírio encontrou na entrevista uma forma de ser ouvida, compartilhou sua história de forma intensa, fazendo daquele momento uma espécie de desabafo.

Nas falas das mulheres estudadas, a família e amigos aparecem como estrutura de apoio. No entanto, segundo algumas falas externam, o assédio ocorrido, às vezes, é omitido até mesmo dos familiares.

Somente através do acolhimento elas conseguiram entender e enfrentar aquilo que haviam vivido. Compreenderam que a vítima nunca é culpada. Torna-se claro, portanto, a importância de um acolhimento que não encontre mentiras ou outras soluções para aquilo que

viveram, sem duvidar e sem colocar um caráter dúbio. Alguém que não deslegitima as suas verdades.

Um ponto a ser considerado é a necessidade que elas sentiram de conversar com outras vítimas, de compartilhar histórias e se identificar. As considerações ouvidas das entrevistadas chamaram a atenção para a abertura e acolhimento que sentiram ao ler relatos de outras mulheres. Anastasia sentia que os conselhos de suas amigas, que nunca haviam vivido nada parecido, soaram falsos e sem credibilidade, que, muitas vezes, tentaram falar algo para ajudar e acabam piorando tudo. Magnólia, que também sentia o mesmo, acrescentou: "A única pessoa capaz de entender uma vítima é outra vítima, a única pessoa capaz de captar a verdade de uma vítima é alguém que também já foi vítima".

Nas questões relacionadas ao uso de aplicativos/plataformas destinados às vítimas de assédio, somente uma entrevistada diz já ter utilizado. Sua experiência na plataforma Mapa de Acolhimento foi insatisfatória, afinal tentou agendar uma triagem e foi colocada em uma fila de espera de 2 meses para receber um acompanhamento.

Por fim, ao questionar o que um *app* de acolhimento às vítimas de assédio sexual deveria ter, as entrevistadas disseram que "Se ajudasse a encontrar um acompanhamento psicológico ou simplesmente alguém pra conversar" e "Coisas fofas, coisas para a mulher se sentir bem". Em ordem de importância estão grupos de apoio e discussão, rede de psicólogas voluntárias, um passo a passo de como realizar uma denúncia e locais onde procurar ajuda. Em adição, todas responderam que estariam dispostas a utilizar o aplicativo, mesmo não tendo sofrido assédio sexual recentemente, com o objetivo de ajudar outras vítimas.

### **2.2.1 Conclusão sobre as pesquisas:**

A pesquisa apontou a necessidade que as vítimas possuem de um espaço seguro para se expressar e encontrar outras mulheres que já passaram pelo mesmo. Um lugar onde elas possam descarregar tudo sem qualquer tipo de julgamento e sem causar mal a ninguém, seja a sua família ou ao abusador.

Como os dados demonstram, não há um lugar totalmente seguro para as vítimas, e, muitas vezes, seu abusador é alguém próximo, o que dificulta a denúncia, a busca por ajuda e alavanca o silenciamento e isolamento.

A partir disso, é ressaltado a necessidade de um aplicativo como um espaço de acolhimento e apoio, não somente com função de alerta e emergencial, como é encontrado no mercado atualmente.

### 2.3 PERSONAS:

Utilizando-se dos dados gerados pelo questionário e entrevistas, foram elaboradas personas dos principais públicos alvos para o aplicativo com o objetivo de facilitar a visualização desses mesmos grupos e entender seu comportamento, necessidades e metas.

Além do cruzamento dos dados das entrevistas e pesquisas, foi utilizado a ferramenta Mapa de Empatia e foi determinado o tipo de cada uma. A primária é aquela que precisa ser atendida de todo jeito pelo produto, já a secundária, no geral, fica satisfeita com a interface feita para a primária, mas tem algumas necessidades adicionais específicas.

A persona D (abusada por alguém desconhecido) foi criada por possuir forte interesse no aplicativo, apesar de representar somente uma pequena parcela dos resultados.

## Persona A: Primária

Bromélia, 25 anos, foi assediada recentemente pelo melhor amigo de seu irmão em sua própria casa. Se sente completamente perdida, não sabe se deve ou não contar para alguém o que aconteceu, pois o abusador é alguém tão próximo e amado por sua família que tem medo de não acreditarem e de sofrer represália. Não tem coragem de contar para nenhuma de suas amigas o que aconteceu, ao mesmo tempo, sente uma necessidade de conversar sobre isso e pedir ajuda.

Essa persona está em busca de um lugar seguro, onde possa encontrar ajuda de pessoas que entendem o que ela passou e não conhecem o agressor, um lugar para desabafar sem causar danos a ninguém.

Figura 11 – Persona A



**Bromélia**  
Redatora, 25

CRIATIVA EXTROVERTIDA

**SOBRE**  
Assediada recentemente pelo melhor amigo do irmão durante uma festa em sua casa. Não contou a sua família ainda.

**COMO SE SENTE?**  
Ela se sente completamente perdida. Sente nojo de si mesma, vergonha, culpa e muito medo. Como não houve penetração, pensa que não foi "sério o suficiente" para denunciar. Ao contar para uma amiga, não encontrou o apoio e acolhimento que precisava, então se sente isolada e não sabe se vale a pena viver.

**O QUE VÊ?**  
Nenhuma amiga sua já sofreu algo parecido, ou se já sofreu, nunca contou. O abusador é tão próximo da família, tão amado e aparenta ser incapaz de machucar alguém. Vítimas sofrendo represália e sendo acusadas de mentirosas.

*"Será que de alguma forma eu permiti que isso acontecesse?"  
"Por quê eu não gritei ou reagi?"  
"O que aconteceria se contasse ao meu irmão?"*

**QUAIS SÃO SUAS DORES?**  
Flashbacks, ansiedade, medo, dificuldade para dormir e falta de apoio. Medo de represália, medo de não acreditarem, culpa, vergonha, não quer prejudicar o agressor. Não sabe o que fazer, onde procurar ajuda e não tem coragem para contar aquelas ao seu redor.

**PREOCUPAÇÕES**  
Por ser um amigo próximo do irmão, tem medo de não acreditarem, acharem que ela está sendo dramática e que, na verdade, foi ela quem pediu. Não quer mais vê-lo.

**NECESSIDADES**  
Ela sente uma necessidade de um lugar seguro, onde possa encontrar a ajuda que precisa com pessoas que já passaram pela mesma coisa, um lugar onde ela não será julgada, questionada e ridicularizada. Um lugar para desabafar sem causar danos a ninguém.

**MARCAS QUE AMA**

Twitter, YouTube, Instagram, Netflix, Apple, aff the hype®

Fonte: Autora.

## Persona B: Primária

Margarida, 30 anos, sexualmente e psicologicamente assediada pelo padrasto por anos a fio quando era pequena. Demorou muito tempo para entender o que aconteceu e conseguir encontrar a força de sua voz. Hoje, completamente curada, ela luta para transformar a pior coisa que já aconteceu em sua vida em algo útil para todas, dedicando seu tempo e força para ajudar outras vítimas a entenderem o que aconteceu e como superar esses traumas.

Figura 12 – Persona B



### Margarida

Advogada, 30

ENGAJADA FEMINISTA SOCIAL

---

#### SOBRE

Abusada sexualmente e psicologicamente pelo padrasto dos 12 aos 15 anos. Ele ameaçou fazer o mesmo com sua irmã menor caso contasse para alguém ou recusasse. Nunca o denunciou e demorou mais 2 anos para finalmente contar à mãe.

---

#### COMO SE SENTE?

Deixou de sentir vergonha de sua história e percebe a força que sua voz possui. Acredita ser um fator essencial para a recuperação e empoderamento na vida de outras vítimas.

---

#### O QUE VÊ?

Mais e mais vítimas descobrindo a força de suas vozes e denunciando. A internet ajudando a quebrar o silêncio. A força que o tema tomou nos últimos tempos.

---

*“ Não é fácil. Eu sei que às vezes pode parecer impossível. Mas eu sou a prova viva de que você também pode superar essa situação. ”*

---

#### O QUE REALMENTE IMPORTA?

Primeiro, reconhecer-se como vítima. Segundo, conseguir se libertar do estado de vítima, e, por último, encontrar empoderamento para superar essa experiência. Acolher quem precisa e usar suas experiências para impactar positivamente a vida de alguém.

---

#### PREOCUPAÇÕES

Vítimas se culpando e silenciando. Deixar que o abuso tome conta de sua personalidade e seu potencial, principalmente aos olhos dos outros.

---

#### NECESSIDADES

Transformar a pior coisa que já aconteceu em sua vida em algo útil para todas. Sentir que sua história e trauma possuem um lado positivo. Um lugar onde ela possa compartilhar sua história e suas inseguranças, ajudar outras mulheres a não se sentirem culpadas e a encontrar suas vozes.

---

#### MARCAS QUE AMA

OLGA hysteria



Fonte: Autora.

### Persona C: Secundária

Tulipa, 40 anos, também sexualmente assediada na infância. Toda sua dor e sofrimento a levou para a área da Psicologia e, hoje, ajuda vítimas de forma voluntária. Vê a importância da ajuda psicológica no processo de cura e luta contra a naturalização do silêncio e culpabilização.

Essa persona encontraria no aplicativo uma forma de acolher vítimas que precisam de ajuda, ao invés de esperar que cheguem até ela, se aproximando aos poucos daquelas que estão fugindo do problema através de um espaço seguro e acolhedor.

Figura 13 – Persona C

## Tulipa

Psicóloga, 40

ENGAJADA FEMINISTA SOCIAL



#### SOBRE

Também vítima de violência sexual intrafamiliar; no caso, seu pai. Exatamente por isso, e por todo um percurso de vida, foi atraída pela área de Psicologia e hoje ajuda vítimas de assédio sexual.

#### COMO SE SENTE?

Busca conscientizar vítimas de que elas não têm culpa alguma no ocorrido e que o verdadeiro criminoso é quem as assediou. Vê a importância de realizar terapia, para que a vítima consiga enfrentar essa memória no futuro.

#### O QUE VÊ?

Vítimas buscando maneiras de não enfrentar essa situação, tentando esquecê-la ou seguindo com sua vida. A culpa e a vergonha são tão grandes que elas acabam criando um cenário para justificar o fato de terem sido abusadas.

*“ Olhar o problema nos olhos pode ser assustador, mas carregar um segredo ou uma ferida tão grande é uma tarefa pesada e que quase nunca acaba bem.”*

#### O QUE REALMENTE IMPORTA?

Avaliar com ajuda de um profissional (ou pessoa de confiança) as crenças falsas e disfuncionais que são criadas em cima dos fatos e enfrentá-las toda vez que invadirem os pensamentos. Falar, verbalizar, ouvir e organizar melhor esses pensamentos.

#### PREOCUPAÇÕES

A naturalização do silêncio. Psicólogas que não entendam a força das palavras e acabam agravando o trauma. Vítimas que não procuram ajuda e acabam sendo tomadas pelos sentimentos de culpa e vergonha.

#### NECESSIDADES

Encontrar vítimas que precisam de ajuda ao invés de esperar ser procurada. Se aproximar aos poucos daquelas que estão fugindo do problema, em um espaço que não as pressionem ou intimidem.

#### MARCAS QUE AMA




**TEDx**

Fonte: Autora.

### Persona D: Extra

Cravo, 18 anos, recentemente estuprada por um desconhecido, provavelmente drogada. Completamente tomada pelo sentimento de nojo e medo, não sabe o que fazer e como lidar com o que aconteceu. Ao mesmo tempo que sente raiva e vontade de denunciar, não sabe como fazê-lo, pois não conseguiria identificar o agressor, e não quer que ninguém saiba o que aconteceu.

Essa é a persona que mais corre risco de suicídio e que mais necessita de apoio nesse momento.

Figura 14 – Persona D

**Cravo**  
Estudante, 18

RESERVADA SONHADORA

**SOBRE**  
Vítima recente, estuprada por um desconhecido em uma festa na casa de amigos. Não se lembra muito do que aconteceu, acredita ter sido dopada e foi encontrada em um dos quartos da casa pelas amigas.

**COMO SE SENTE?**  
Luta para tentar se lembrar de algo ao mesmo tempo que só deseja esquecer. Sente nojo de si mesma, muito medo de sair de casa e muita raiva. Está completamente depressiva e não sabe como denunciar, afinal, não sabe quem é o abusador e não quer que ninguém saiba.

**O QUE VÊ?**  
O apoio e empatia de suas amigas que estão fazendo de tudo para ajudá-la. Tantas outras vítimas que se silenciaram e hoje em dia sofrem consequências emocionais e psicológicas.

**QUAIS SÃO SUAS DORES?**  
Flashbacks, depressão, ansiedade, medo, dificuldade para dormir e pensamentos suicidas. Não sabe o que fazer e como lidar com esse trauma. Não sabe seus próximos passos e sente muito medo do que está sentindo.

**PREOCUPAÇÕES**  
Deixar que o abuso tome conta de sua vida. Querer se lembrar de tudo e ao mesmo tempo não. Não sabe como seria saber toda a verdade. Seus pais descobrirem.

**NECESSIDADES**  
Precisa entender como voltar a viver após a violência sexual, sente necessidade de ler relatos de pessoas que já passaram pelo mesmo e o que as ajudaram no dia a dia a seguir suas caminhadas.

**MARCAS QUE AMA**  
me too. android adidas  
spotify instagram whatsapp

*"Eu vivo me perguntando se aconteceu mesmo... Passei dias sem saber o que tinha acontecido."*

*"É como se ele tivesse roubado minha vida. Eu não tenho mais ânimo, mais energia... Me sinto exausta!"*

Fonte: Autora.

## 2.4 ANÁLISE DE SIMILARES:

Nesta etapa foram analisados aplicativos com propostas similares destinados às vítimas de assédio sexual e também comparações com outros de segmentos distintos, buscando aqueles que possuem como conceito principal o acolhimento do usuário.

Segundo Allen e Chudley (2012), se tratando de aplicações digitais, uma abordagem lógica para o processo de benchmarking é navegar através das telas das aplicações

concorrentes e fazer anotações e observações ao longo da usabilidade, documentando assim pontos determinantes que podem direcionar melhor o projeto. (JESMOND J. ALLEN, JAMES J. CHUDLEY, 2012, p. 98, tradução minha)

Dessa forma, a partir das diretrizes relacionadas ao projeto, foram levantados aplicativos disponíveis, que por sua vez apresentam maior relevância de acordo com funcionalidades similares à proposta deste trabalho, ou seja, aplicativos que possuem a finalidade de acolher e ajudar as usuárias a entender que não estão sozinhas.

Os quatro aplicativos similares analisados foram o Mete a Colher, PenhaS, SOS Mulher e 7 Cups. Este último, apesar de apresentar objetivos distintos ao deste projeto, foi levado em consideração devido à sua capacidade de acolhimento através de conexões.

Para cada aplicativo foram analisados o conteúdo disponível na aplicação, recursos disponíveis, paleta cromática, iconografia e imagens. Ainda, com o objetivo de obter maiores *insights*, foi utilizada a ferramenta Checklist MATcH, um método de avaliação de usabilidade de interfaces desenvolvido na UFSC pelo Grupo de Qualidade de Software. Os critérios utilizados na ferramenta, são baseados nas heurísticas de Nielsen (2005) e o resultado da avaliação resulta em uma nota de 0 a 80, sendo até 30 pontos considerado de “baixa usabilidade” e acima de 60 pontos de “alta usabilidade”.

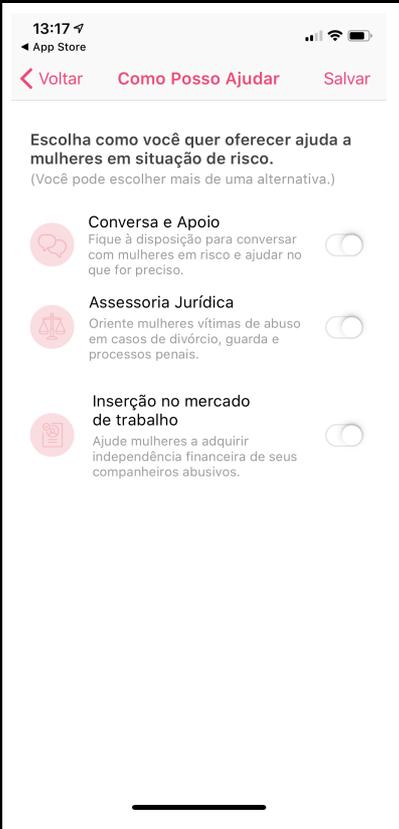
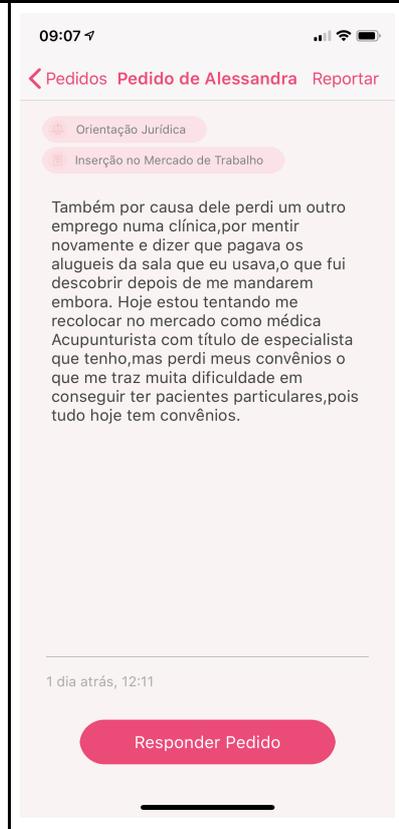
#### 2.4.1 Análise Aplicativo Mete a Colher

O aplicativo conecta mulheres que estão atualmente sofrendo violência doméstica e precisam de ajuda com outras mulheres que desejam ajudar de forma voluntária. Tudo funciona de uma forma simples, através de um chat. Busca oferecer apoio emocional, orientações jurídicas e suporte para encontrar uma vaga no mercado de trabalho.

A ideia nasceu com a missão de desmistificar o ditado "em briga de marido e mulher ninguém mete a colher" e, **juntas**, acabar com o ciclo de violência doméstica.

A aplicação está disponível na loja virtual do Google Play e Apple Store, possui mais de dez mil de downloads e conta com mais de 300 avaliações deixadas pelos seus usuários, deixando a nota geral do *app* em 3,5, sendo a escala de satisfação de 0 a 5. Possui uma classificação de conteúdo para maiores de 12 anos.

Quadro 2 – Análise do Similar 1

<b>App Mete a Colher</b>	
 <p>13:17 App Store</p> <p><a href="#">Voltar</a> <a href="#">Como Posso Ajudar</a> <a href="#">Salvar</a></p> <p><b>Escolha como você quer oferecer ajuda a mulheres em situação de risco.</b> (Você pode escolher mais de uma alternativa.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Conversa e Apoio</b> Fique à disposição para conversar com mulheres em risco e ajudar no que for preciso.</li> <li><b>Assessoria Jurídica</b> Oriente mulheres vítimas de abuso em casos de divórcio, guarda e processos penais.</li> <li><b>Inserção no mercado de trabalho</b> Ajude mulheres a adquirir independência financeira de seus companheiros abusivos.</li> </ul> <p>Conversas <b>Pedidos</b> Perfil</p>	 <p>13:17 App Store</p> <p><b>Pedidos</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Conte o que está acontecendo</p> <p>Meu Histórico <b>Feed de Ajuda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>ste</b> 03:27 vivo em um relacionamento famili... 1 resposta recebida JURIDICO TRABALHO</li> <li><b>Marta</b> Ontem, 22:24 Estou sofrendo esse tipo de press... 1 resposta recebida EMOCIONAL JURIDICO</li> <li><b>Ana Caroline Teixeira</b> Ontem, 22:18 olá eu vi esse aplicativo na TV e vi... 1 resposta recebida EMOCIONAL</li> <li><b>Paloma</b> Ontem, 20:16 Olá, foi difícil perceber... mas esto... 2 respostas recebidas EMOCIONAL</li> <li><b>Maria Inês</b> Ontem, 18:48 penso em me separar e não sei co... 1 resposta recebida</li> </ul> <p>Conversas <b>Pedidos</b> Perfil</p>
<p><b>Funcionalidades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cadastro do usuário;</li> <li>Login e senha;</li> <li>Histórico de pedidos de ajuda;</li> <li>Compartilhar história e/ou pedir ajuda;</li> <li>Responder pedidos;</li> <li>Reportar pedido de ajuda suspeito;</li> <li>Conta e perfil;</li> <li>Classificação de como ajudar;</li> <li>Configurações.</li> </ol>	 <p>09:07</p> <p><a href="#">Pedidos</a> <a href="#">Pedido de Alessandra</a> <a href="#">Reportar</a></p> <p>Orientação Jurídica</p> <p><b>Inserção no Mercado de Trabalho</b></p> <p>Também por causa dele perdi um outro emprego numa clínica, por mentir novamente e dizer que pagava os alugueis da sala que eu usava, o que fui descobrir depois de me mandarem embora. Hoje estou tentando me recolocar no mercado como médica Acupunturista com título de especialista que tenho, mas perdi meus convênios o que me traz muita dificuldade em conseguir ter pacientes particulares, pois tudo hoje tem convênios.</p> <p>1 dia atrás, 12:11</p> <p><b>Responder Pedido</b></p>
<p><b>Funcionalidades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cadastro do usuário;</li> <li>Login e senha;</li> <li>Histórico de pedidos de ajuda;</li> <li>Compartilhar história e/ou pedir ajuda;</li> <li>Responder pedidos;</li> <li>Reportar pedido de ajuda suspeito;</li> <li>Conta e perfil;</li> <li>Classificação de como ajudar;</li> <li>Configurações.</li> </ol>	<p><b>Conteúdo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Requisição de email (verificação de sexo e veracidade), nome e senha;</li> <li>Nome, email, data de nascimento, relacionamento, filhos e profissão;</li> <li>Como ajudar: conversa e apoio, assessoria jurídica e inserção no mercado de trabalho;</li> <li>Lista de pedidos de ajuda;</li> <li>Categorias do pedido: apoio emocional, orientação jurídica e inserção no mercado de trabalho;</li> <li>Detalhes do pedido: data, hora e número de respostas recebidas.</li> </ol>

<p>Cores: Rosa, cinza e branco.</p>	<p>Iconografia: Sem preenchimento, simples e arredondados.</p>
<p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) A sessão expira em pouco tempo para preservar a segurança da vítima usuária;</li> <li>b) Não possui adaptação horizontal;</li> <li>c) Objetivos atingidos com apenas um ou dois toques (pedir ajuda ou achar alguém para ajudar e conversar);</li> <li>d) Frequentes problemas com cadastramento devido a verificação de gênero;</li> <li>e) Não oferece pesquisa dentro de pedidos.</li> </ul>	

Fonte: Autora.

Através da ferramenta MATcH o aplicativo foi analisado detalhadamente. O resultado da avaliação foi uma usabilidade muito alta, com uma pontuação de 66,9, lembrando que o máximo seria 80.

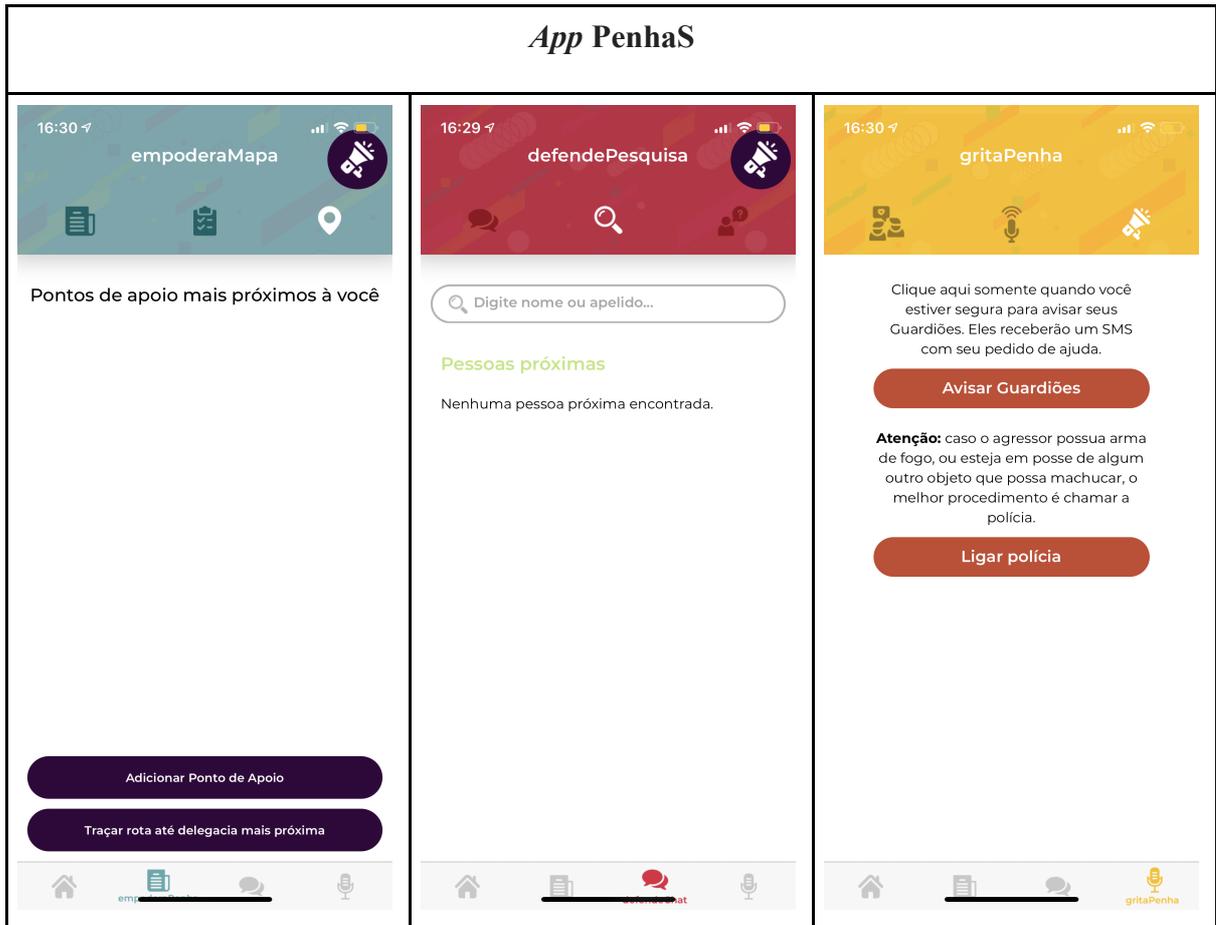
Em conclusão, o *app* possui um layout simples e intuitivo, é fácil de utilizar, esteticamente agradável e cumpre com as funções prometidas.

#### 2.4.2 Análise Aplicativo PenhaS

Assim como o aplicativo anterior, PenhaS também tem como público alvo mulheres que estão enfrentando a violência doméstica. É um aplicativo onde a usuária pode se informar sobre e onde encontrar delegacias da mulher, conversar com outras mulheres de forma anônima sobre as violências sofridas, produzir provas contra o agressor e traçar sua rota até pontos de acolhimento e denúncia.

A aplicação está disponível na loja virtual do Google Play e Apple Store, possui cinco mil de downloads e apenas 70 avaliações, deixando a nota geral do *app* em 4,3. Possui uma classificação de conteúdo para maiores de 12 anos.

Quadro 3 – Análise do Similar 2



<p>Funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cadastro do usuário;</li> <li>b) Login e senha;</li> <li>c) Quiz de identificação de violência doméstica;</li> <li>d) Localização;</li> <li>e) Adicionar ponto de apoio;</li> <li>f) Traçar rota até delegacia mais próxima;</li> <li>g) Conversas com pessoas próximas;</li> <li>h) Adicionar guardiões;</li> <li>i) Gravação;</li> <li>j) Histórico de gravação;</li> <li>k) Avisar guardiões;</li> <li>l) Ligar para polícia;</li> <li>m) Configurações.</li> </ul>	<p>Conteúdo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) No cadastro: requisição de nome, email, CPF, senha, data de nascimento, gênero, uma descrição sobre você, está ou não sofrendo violência (adaptar segurança do <i>app</i>), endereço completo, RG e número do celular;</li> <li>b) Confirmação via SMS;</li> <li>c) Configuração do perfil para aquelas sofrendo violência: apelido, senha real e uma senha falsa que abrirá outro aplicativo no lugar e figura de perfil (mantém anonimato);</li> <li>d) Como ajudar: conversa e apoio, assessoria jurídica e inserção no mercado de trabalho;</li> <li>e) Categorias do pedido: apoio emocional, orientação jurídica e inserção no mercado de trabalho;</li> <li>f) Detalhes do pedido: data, hora e número de respostas recebidas.</li> <li>g) Conversas recentes;</li> <li>h) Pessoas próximas a você;</li> <li>i) Pedidos de conversa pendentes;</li> <li>j) Notícias sobre violência doméstica;</li> <li>k) Localização do usuário no mapa e pontos de apoio próximos.</li> </ul>
--	--

<p><b>Cores:</b></p> <p>a) Categorias: vermelho (defende: Chat, Pesquisa e Pedidos), azul (empodera: Notícias, mapa e quiz), amarelo (grita: Penha, Gravador e Guardiões);</p> <p>b) Detalhes: rosa e verde;</p> <p>c) Alta saturação e contraste.</p>	<p><b>Iconografia:</b></p> <p>a) Ícones preenchidos e arredondados;</p> <p>b) Ilustrações nas telas de introdução.</p>
<p><b>Notas:</b></p> <p>a) Não possui adaptação horizontal;</p> <p>b) Fechamento do aplicativo é uma das principais reclamações dos usuários;</p> <p>c) Barra inferior prejudicada nas versões mais novas de Iphone;</p> <p>d) Scroll da tela problemático;</p> <p>e) Diversos objetivos;</p> <p>f) Organização um pouco confusa.</p>	

Fonte: Autora.

O aplicativo PenhaS possui pequenos erros de layout e interação que acabam prejudicando a sua clareza e utilização. Como reflexo disso, o resultado da avaliação feita pela ferramenta MATcH foi 47.8, ou seja, uma usabilidade razoável.

### 2.4.3 Análise Aplicativo SOS Mulher

Uma iniciativa do Ministério Público do Estado do Amapá, o aplicativo permite que a mulher registre até cinco contatos de emergência que podem ser ativados através de mensagens automáticas. Além disso, também oferece um espaço dedicado a depoimentos pessoais, que vão desde desabafos sobre casos de assédio até textos empoderadores para vítimas, sempre com o desafio de estimular as denúncias dos criminosos.

Está disponível na loja virtual do Google Play e Apple Store, possui mais de mil downloads e 50 avaliações, deixando a nota geral do *app* em 4,7. Não possui classificação de conteúdo para Android, porém maior de 9 anos para iOS.

Quadro 4 – Análise do Similar 3

<b>App SOS Mulher</b>	
	
<p style="text-align: center;"><b>Funcionalidades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cadastro do usuário;</li> <li>b) Login e senha;</li> <li>c) Cadastrar contatos emergência (nome e telefone);</li> <li>d) Compartilhar um relato;</li> <li>e) Comentar relatos;</li> <li>f) Apoiar relatos;</li> <li>g) Reportar relatos;</li> <li>h) Pedir socorro;</li> <li>i) Localização.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Conteúdo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) No cadastro: e-mail e senha;</li> <li>b) Configuração do perfil: nome e apelido;</li> <li>c) Configuração do contato: e-mail, telefone e endereço completo;</li> <li>d) Lista de contatos de amigos;</li> <li>e) Lista de relatos (nome, data, horário, número de apoios e comentários)</li> <li>f) Lista com telefones úteis (polícia, atendimento a mulher, SAMU e coordenadoria municipal de políticas para mulheres;</li> <li>g) Informações sobre rede de apoio à</li> </ol>

	<p>mulher;</p> <p>h) Termos;</p> <p>i) Sobre o aplicativo, como usar, versão e parcerias.</p>
<p>Cores:</p> <p>Roxo, rosa, vermelho e branco.</p>	<p>Iconografia:</p> <p>a) Ícones preenchidos e arredondados;</p> <p>b) Imagens;</p> <p>c) Complexos.</p>
<p>Notas:</p> <p>a) Não possui adaptação horizontal;</p> <p>b) Barra inferior prejudicada nas versões mais novas de Iphone;</p> <p>c) Imagem de fundo com carregamento pesado;</p> <p>d) Símbolos para fechamento e retorno sem feedback;</p> <p>e) Adição de áreas de navegação dependendo de onde você clica (confuso);</p> <p>f) Organização um pouco confusa;</p> <p>g) Outro aplicativo com o mesmo nome.</p>	

Fonte: Autora.

Apesar de ser um aplicativo com uma estética não tão agradável quanto as anteriores, ele cumpre as funções prometidas e oferece ações claras e intuitivas. Dessa forma, sua avaliação na ferramenta MATcH foi de 57.4 pontos, resultando em uma usabilidade alta.

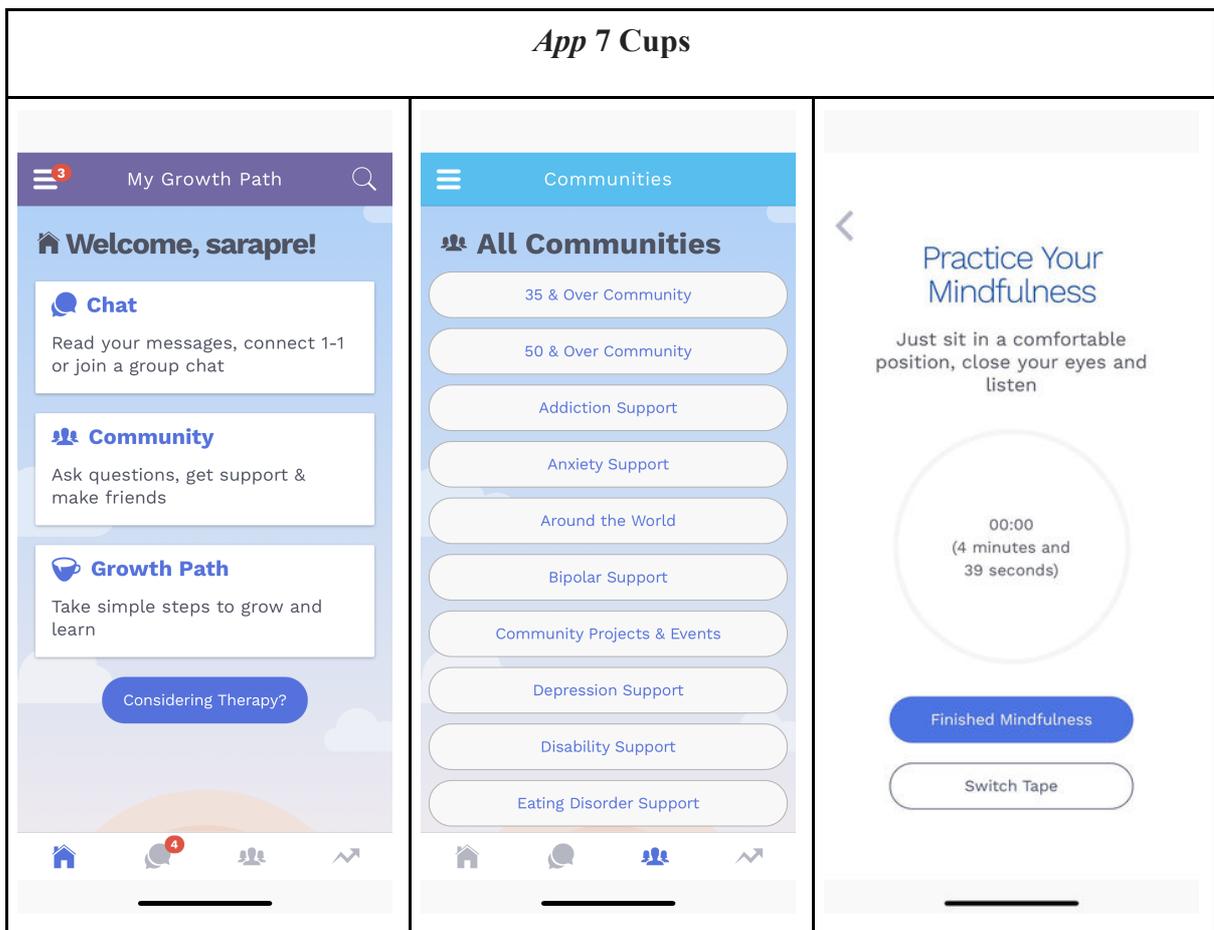
#### 2.4.4 Análise Aplicativo 7 Cups

A ideia surgiu como uma alternativa para aqueles que não possuem dinheiro para pagar uma terapia. O aplicativo conecta usuários que precisam conversar com ouvintes voluntários. Esses ouvintes são avaliados e revisados, para que você possa aprender um pouco mais sobre cada um deles antes de se conectar e ver como o restante da comunidade pensa deles. Os ouvintes podem até mesmo ajudar o usuário a entrar em contato com um profissional, se quiser, ou apenas ouvir algo tirado do peito.

Além disso, o *app* também oferece alguns exercícios e atividades mentais para quando se sentir estressado ou ansioso.

Disponível na loja virtual do Google Play e Apple Store (também na versão para Ipad), possui mais de quinhentos mil downloads e mais de quinze mil avaliações, deixando a nota geral do *app* em 3,3 para iOS e 4,2 para Android. Possui uma classificação de conteúdo para maiores de 12 anos.

Quadro 5 – Análise do Similar 4



<p>Funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cadastro do usuário;</li> <li>b) Login e senha;</li> <li>c) Pesquisa;</li> <li>d) Bot;</li> <li>e) Conversar com voluntários;</li> <li>f) Avaliar;</li> <li>g) Bloquear;</li> <li>h) Alerta de crise e suporte;</li> <li>i) Discussões em grupo guiadas;</li> <li>j) Calendário de discussões;</li> <li>k) Comunidades;</li> <li>l) Comentar;</li> <li>m) Pedido de terapia;</li> <li>n) Exercícios e atividades mentais;</li> <li>o) Gamificação.</li> </ul>	<p>Conteúdo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) No cadastro: username, e-mail e senha, idade (maiores de 18 ou 13-17 com autorização parental);</li> <li>b) Pesquisa por temas ou comunidades;</li> <li>c) Lista de conversas recentes com voluntários;</li> <li>d) Lista de discussões em grupo agendados;</li> <li>e) Lista de comunidades;</li> <li>f) Tópicos de relatos, ajuda ou apoio (funcionam como posts ou fóruns);</li> <li>g) Lista de atividade e exercícios;</li> </ul>
<p>Cores:</p> <p>Azul, roxo e branco.</p>	<p>Iconografia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ícones preenchidos e ilustrações;</li> <li>b) Imagens.</li> </ul>
<p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Não possui adaptação horizontal;</li> <li>b) Ícone de retorno em cima de conteúdo (quando o objetivo é voltar um passo, acabamos avançando);</li> <li>c) Layout não adaptado para versões novas de Iphone;</li> <li>d) Carregamento lento de imagens;</li> <li>e) Feedback lento;</li> <li>f) Fechamento do aplicativo sozinho;</li> </ul>	

Fonte: Autora.

Apesar de possuir uma estética agradável e simples, são muitos os pequenos erros que acabaram afetando a interação. Como exemplos, uma resposta muito demorada onde diversos cliques foram feitos até obter alguma mudança, ou até mesmo o ícone de retornar

que, muitas vezes, está posicionado em cima de outros conteúdos, portanto, ao invés de voltar uma etapa, acabava avançando.

Frente ao exposto, o resultado foi de 50.2 na avaliação da ferramenta MATcH, uma usabilidade que beira o razoável e a alta.

## 2.5 ENTREVISTA COM PROJETO SIMILAR:

Até o momento presente, o projeto tendia a oferecer um espaço de acolhimento e apoio, criando uma conexão, não só entre vítimas, mas também psicólogas voluntárias. Tomando como verdade os resultados das pesquisas e entrevistas, as vítimas acabam, por medo e falta de apoio, não buscando ajuda psicológica, sofrendo com efeitos pós-traumáticos que podem afetar o resto de suas vidas.

Ademais, durante as entrevistas, ao se questionar o que um *app* de acolhimento deveria oferecer, a opção "rede de psicólogas voluntárias" foi o segundo feature mais escolhido, sendo a primeira, grupos de apoio e discussão.

Portanto, foi encontrada uma necessidade em entrar em contato com projetos que buscam conectar vítimas à ajuda psicológica, podendo assim entender como o processo é feito. Durante as entrevistas, Lírio cita a existência de uma plataforma chamada Mapa de Acolhimento, que conecta mulheres que sofreram violência a uma rede de terapeutas e advogadas dispostas a ajudá-las de forma voluntária.

O projeto surgiu após um estupro coletivo que ocorreu no Rio de Janeiro em 2016, que mostrou a ineficácia do sistema público em lidar com tal demanda. A partir dali se apontou a necessidade de compreender os locais de atendimento a essas vítimas e como a rede de apoio estava atuando. O projeto surgiu, primeiramente, com o objetivo de simplesmente mapear o acolhimento às vítimas de violência sexual. No segundo momento, o Mapa do Acolhimento nasce enquanto uma plataforma online para unir mulheres vítimas de todo tipo de violência a profissionais qualificados. No primeiro ano, foram 10 cidades atendidas, 450 profissionais e 2.500 voluntários que se reuniram para colocar este trabalho em prática.

A equipe por trás disso tudo: Larissa Schmillevitch, psicóloga; Isabel Cavalcanti de Albuquerque, advogada; e Mariana Ribeiro, psicóloga. Após entrar em contato com o grupo, foi realizada uma entrevista com a Larissa via Hangout. (Roteiro Apêndice D).

Quando questionada sobre como é feito o processo de conexão, Larissa conta que muita coisa mudou. Antigamente, o gerenciamento de todos os pedidos de ajuda e de

voluntárias eram feitos manualmente, através de uma planilha, elas analisavam a localização dos pedidos de ajuda e o tipo de acolhimento necessário e as ligavam com uma voluntária. Ao longo do tempo, entenderam que, além de automatizar o processo manual, deveriam fazer uma triagem de voluntárias muito mais intenso do que simplesmente ter vontade de ajudar. Larissa disse: "Estamos falando de mulheres que sofreram violência e de mulheres que podem estar sofrendo risco de vida, precisamos pensar em segurança primeiro."

Em relação a seleção das vítimas, o Mapa de Acolhimento não realiza uma triagem de demanda, sendo a única pergunta feita: "o mapa atende somente mulheres maiores de 18 anos que sofreram violência de gênero que vivem no Brasil e não podem pagar por atendimento jurídico/psicológico. você se encaixa neste perfil?". A maioria é um fator importante nesse momento, porque para mulheres menores de 18 anos existe um outro caminho jurídico e legal em termos de violência, principalmente violência sexual.

Já para a triagem das voluntárias, o registro profissional, o endereço de atendimento, a especialização e a disponibilidade são os pontos questionados. Larissa menciona que esse último fator é algo muito complicado, por mais que uma voluntária queira ajudar 10 pessoas, às vezes é melhor atender somente uma bem do que abrir a possibilidade de atender muitas e não dar conta. Ela diz que o Mapa vem aprendendo que a gestão das voluntárias é a parte mais complexa do projeto. Em suas próprias palavras: "Precisamos capacitar as voluntárias, porque atender pessoas que estão sofrendo violência não é como atender um público qualquer, ele requer técnicas e conhecimentos específicos".

O grupo está em processo de criação de uma capacitação online e reformulação de toda a triagem das voluntárias. Elas notaram a necessidade da elevação do nível de avaliação e preparo para entender quem está pronto para atender e quem precisa passar por uma capacitação.

Quando exposta a ideia de conectar vítimas e psicólogas do atual aplicativo, Larissa aponta o cuidado que deverá ser tomado para acompanhar os atendimentos e impedir que aconteça uma nova revitimização. Ela aconselha: "Acho que você poderia apostar nessa conexão entre as vítimas da ideia inicial. Isso a gente vê pouco! E nós recebe muitos pedidos para criação de grupos". No decorrer da conversa, foi observada a oportunidade de criar uma rede onde vítimas possam ter um primeiro contato e depois, através do *app*, transformar esse contato em um encontro presencial. Ou seja, utilizar o aplicativo como forma de incentivá-las a buscar grupos presenciais ou até criarem um juntas.

Em decorrência dessa conversa, o presente projeto deixa de lado a ideia de conectar vítimas à psicólogas e focando somente nas primeiras. Portanto, a persona C passa a ser descartada.



### **3 MATERIALIZAR**

Tendo definido o público alvo e suas aspirações, assim como os objetivos do projeto, adquiriu-se uma boa quantidade de informações que nos permite materializar o projeto.

#### **3.1 CENÁRIOS:**

Com o intuito de descrever e explicar as circunstâncias e as possíveis formas de uso do produto a partir da visão do público-alvo, foram elaborados os cenários de cada persona com base em suas características e objetivos.

As jornadas do usuário das personas A, B e D serão apresentadas a seguir nas figuras 15, 16 e 17, respectivamente.

Figura 15 – Cenário Ideal (Persona A)



Fonte: Autora.

Figura 16 – Cenário Ideal (Persona B)



Fonte: Autora.

Figura 17 – Cenário Ideal (Persona D)



Fonte: Autora.

### 3.2 REQUISITOS:

O próximo passo é identificar os requisitos necessários para o desenvolvimento da aplicação, ou seja, os dados e ações que devem ser representados no design da interação e dos elementos da interface.

Nesse momento, a tabela foi construída levando em conta os requisitos de conteúdos, descrições detalhadas de funcionalidades que o projeto deve incluir para ir ao encontro das

necessidades do usuário (GARRETT, 2011); os requisitos funcionais, descrições de funcionalidades que o projeto deve incluir para ir ao encontro das necessidades do usuário (GARRETT, 2011); e de experiência, que foram identificados através das pesquisas com o público-alvo e as análises dos similares feitas nas etapas anteriores.

Sendo assim, os requisitos são:

Quadro 6 – Requisitos do projeto

Objetivos do usuário	Requisitos de conteúdo	Requisitos funcionais	Requisitos de experiência
Compartilhar experiências vividas de assédio sexual.	O aplicativo permitirá ao usuário criar e compartilhar um relato.	Campo para inserção de conteúdo no sistema. Após criado poderá ser curtido, comentado e denunciado por outras.	A usuária se sente aliviada por conseguir externalizar sua história e acolhida pelos comentários de outras.
Encontrar relatos de outras mulheres que também são vítimas de assédio.	O aplicativo oferecerá uma tela onde aparecerão relatos de outras usuárias sobre suas experiências.	Ferramenta de busca e filtragem por proximidade/cidade e data.	A usuária descobre vítimas que passaram pelo mesmo e não se sente mais tão sozinha.
Interagir com outras vítimas a partir de situações vivenciadas.	O aplicativo oferecerá uma tela de chat.	Lista de conversas recentes. Chat e denúncia de usuária.	A usuária cria vínculos, encontra apoio e conforto ao conversar sobre o que aconteceu.
Descobrir dicas e maneiras de lidar com certos sentimentos.	Será fornecida uma área com dicas de como lidar com os traumas; e grupos de	Ferramenta de busca. Lista de discussões em grupo (como fóruns).	A usuária descobre o que outras vítimas recomendam e como seguiram a vida.

	discussões.		
Se disponibilizar como voluntária para verificação de pedidos de cadastro pendentes.	Dentro de perfil a usuária pode se classificar como voluntária, habilitando notificações onde aparecerão os pedidos pendentes para registro.	Ícone de aviso com os pedidos de verificação pendentes. Botões para aceitar ou rejeitar nova usuária a partir de foto do documento e texto.	Usuária se sente parte da comunidade e protegida.
Cadastrar-se	O aplicativo não permitirá a criação de duas contas com o mesmo número de documento e, inicialmente, somente pessoas do gênero feminino.	Campos para nome, e-mail, RG, CPF e senha; Verificação de gênero: upload da foto do documento e um textinho para entrar;	A usuária se sente ansiosa na espera pela aprovação de seu cadastro pendente.
Ser mantida no anonimato	Serão fornecidos avatares e nomes falsos para aquelas que não estiverem prontas para serem identificadas.	Combinação de avatares e nomes de flores.	Usuária se sente segura e aliviada em poder contar sua história sem ser identificada.
Criar senha falsa para casos de risco	O aplicativo possibilitará a criação de uma senha falsa que, quando digitada, abrirá um outro aplicativo.	Duas senhas: uma que permite o acesso ao aplicativo e outra que abrirá o aplicativo de notas.	Usuária se protege de seu agressor mantendo suas informações somente para a rede.

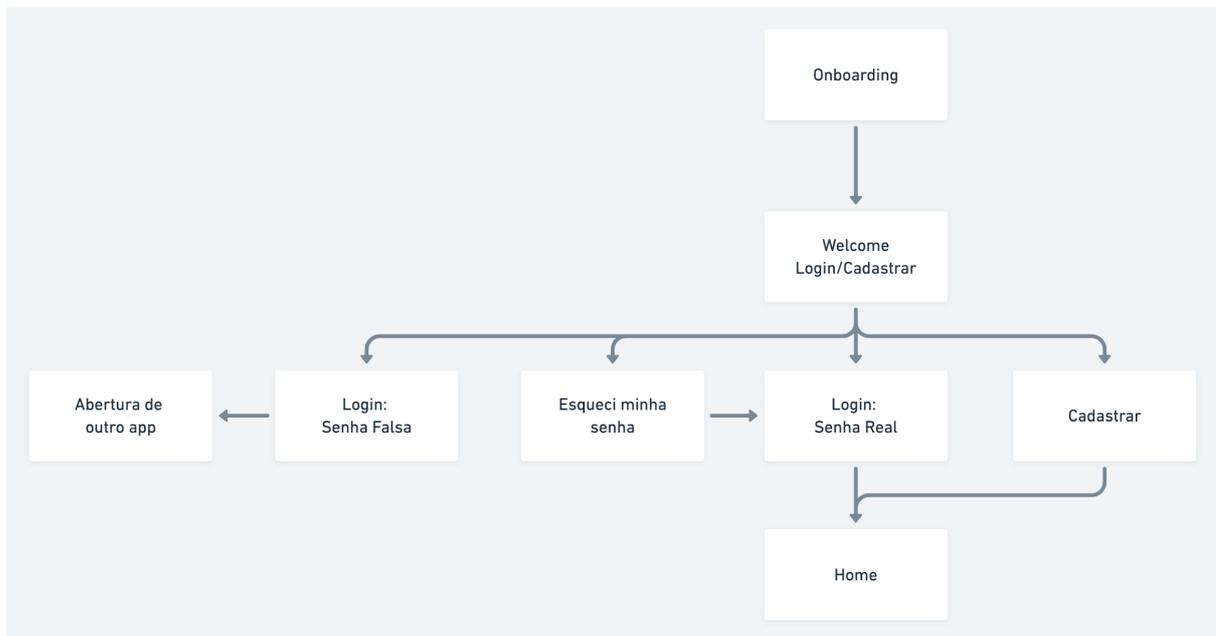
Fonte: Autora.

### 3.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO:

De acordo com Garret (2011), a arquitetura de informação consiste na criação de esquemas organizacionais e de navegação que priorizam a navegação fácil e eficiente por parte dos usuários. Ela representa os caminhos que podem ser tomados pelo usuário para realizar as funções do aplicativo. Tendo isso em mente, a arquitetura da informação foi organizada em cinco ramos principais, representando as seis principais seções do aplicativo. Estas são:

- a) **Login:** consiste na tela inicial, apresentando a função de login na conta da usuária, podendo ser utilizada a alter senha para casos de risco;

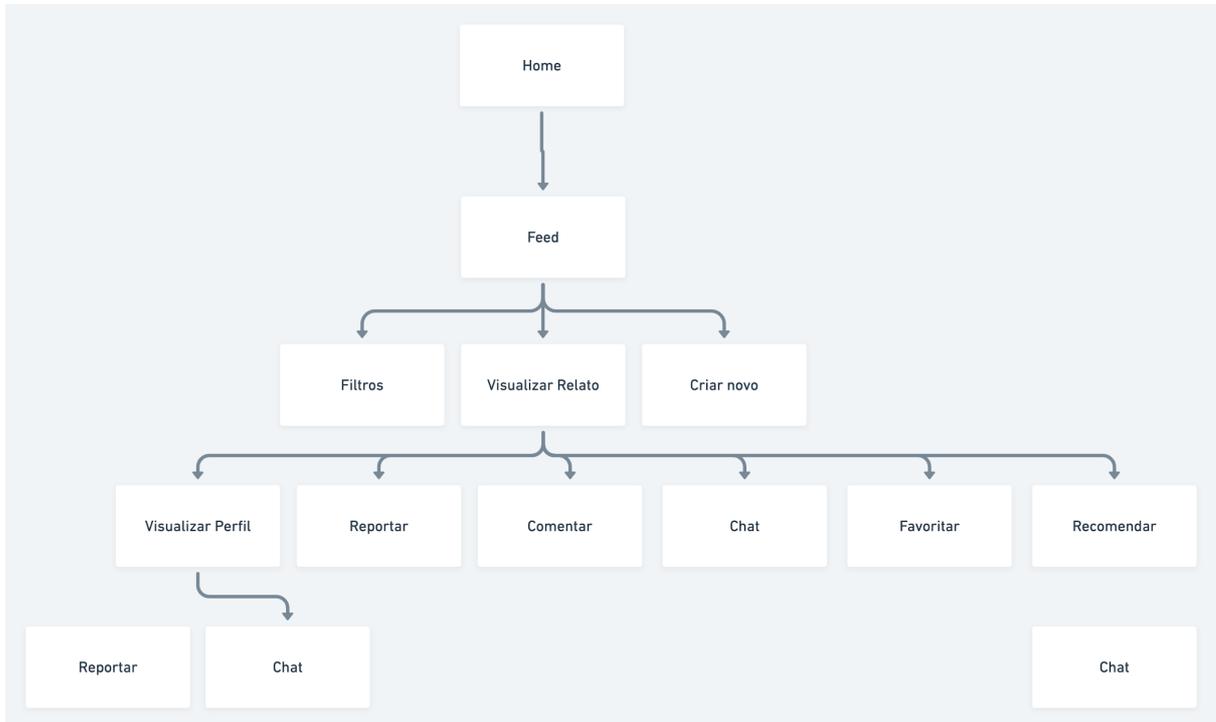
Figura 18 – Arquitetura da informação (Login)



Fonte: Autora.

- b) **Home/Feed:** consiste na tela principal, onde estarão disponíveis todas as postagens das outras usuárias e dá a oportunidade da criação do próprio relato. A usuária poderá interagir com as postagens, além de ter acesso à pesquisa e filtragem (proximidade e mais recentes);

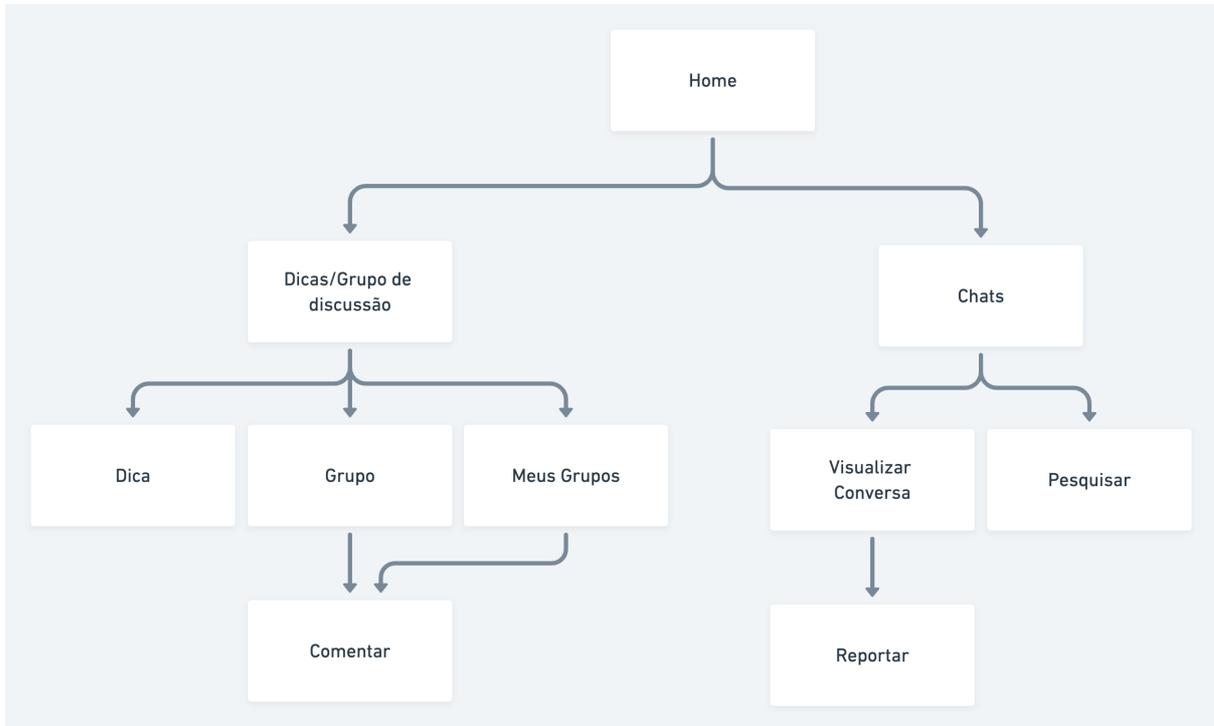
Figura 19 – Arquitetura da informação (Home)



Fonte: Autora.

- c) **Chat:** sessão do aplicativo que apresentará todo o histórico de conversas e permite que a usuária continue interagindo com outras;
- d) **Grupos:** onde a usuária encontrará dicas e recomendações de outras organizações e poderá participar de grupos de discussão com temas fixos;

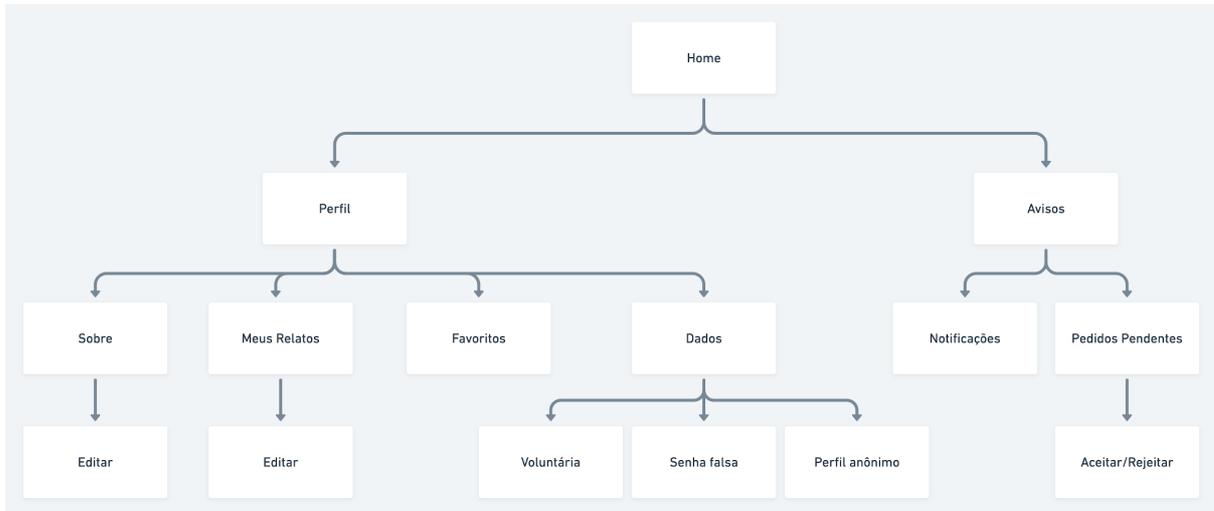
Figura 20 – Arquitetura da informação (Chat e Grupo)



Fonte: Autora.

- e) **Avisos:** permitirá à usuária receber notificações sobre as interações recebidas em seus relatos e comentários, e, encontrar os pedidos de acesso pendentes, verificar os dados e permitir ou não a participação de uma nova usuária na rede;
- f) **Perfil:** consiste na tela de perfil onde o usuário poderá visualizar sua própria conta e relatos, editar suas informações como nome, sobre e foto de perfil, posts marcados como favoritos, além de configurações da conta, como: alterar senha, voluntariar-se e perfil anônimo;

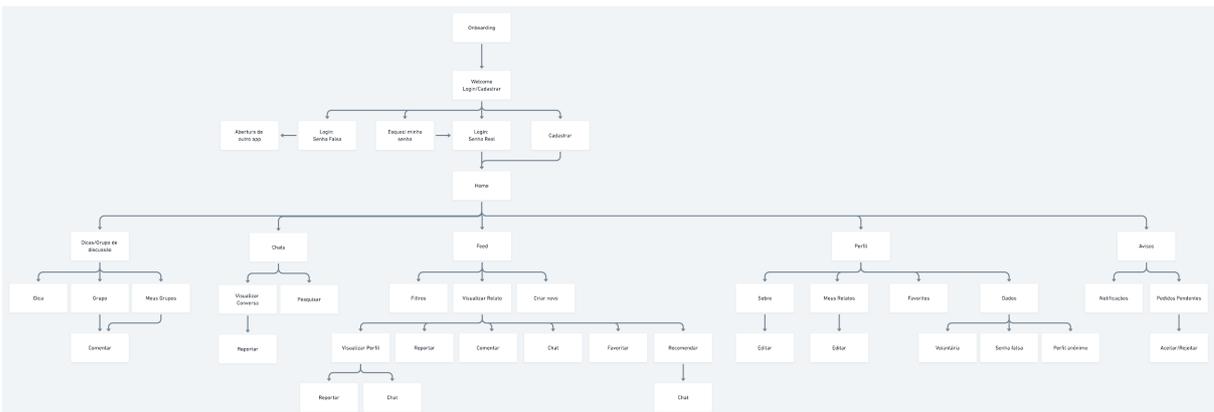
Figura 21 – Arquitetura da informação (Perfil e Avisos)



Fonte: Autora.

Em sua totalidade, o resultado final foi o fluxograma representado em seguida:

Figura 22 – Arquitetura da informação



Fonte: Autora.

### 3.4 WIREFRAMES:

A partir da definição dos requisitos e da arquitetura do sistema do aplicativo, tendo uma ideia do número de telas e seus respectivos conteúdos, foram elaborados os Wireframes. Estes têm como função estruturar o conteúdo de cada página, indicando o peso e relevância de cada elemento do layout e sua relação com os demais elementos, além de ser um modo de verificar se algum detalhe acabou sendo deixado de lado nas etapas anteriores. Tratando-se de um rascunho, se caracteriza por um esquema visual de baixa complexidade, portanto, não

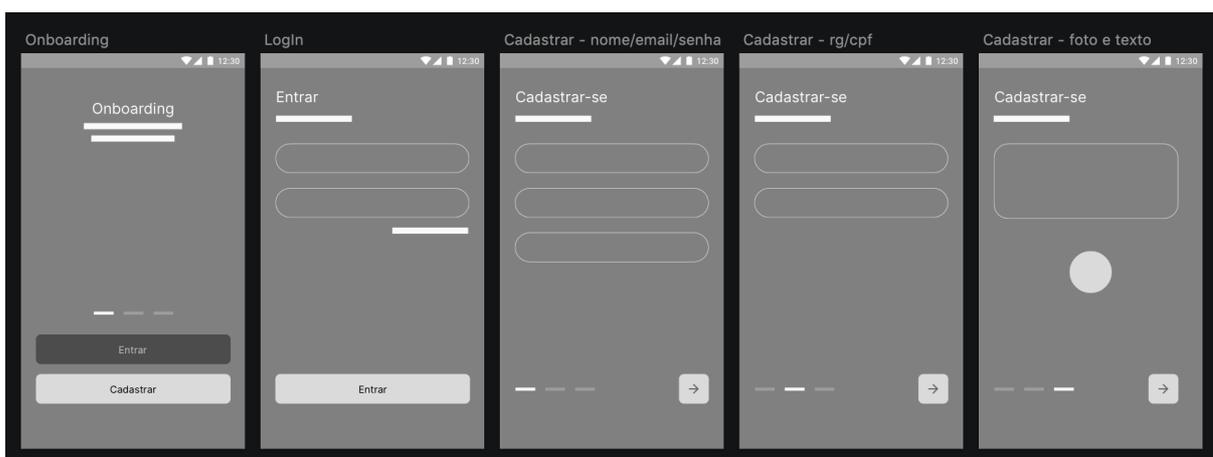
mostra estilos, imagens ou cores, tendo como foco a visualização e a disposição base das sessões do aplicativo.

Os Wireframes foram construídos utilizando o software Sketch e se apoiou em diretrizes e guia de estilos do Material Design, um guia do Google sobre boas práticas de interface mobile para a plataforma Android.

A figura 23 apresenta as cinco primeiras telas do aplicativo que fazem parte do processo de Login e Cadastro. Durante o primeiro acesso ou em um novo registro pós Logout, a usuária encontrará as telas de onboarding, focado em mostrar os benefícios, as funções e o valor gerado em sua utilização. Em seguida, a usuária deverá completar o Login, que exige o preenchimento dos campos com CPF e senha de acesso, caso a alter senha seja digitada, a usuária será redirecionado a um outro aplicativo.

Para a realização do cadastro será solicitado os dados pessoais como nome, e-mail, data de nascimento, RG, CPF, e, para verificação de gênero e solicitação de entrada, um upload de uma foto do documento e um pequeno texto respondendo por que deseja entrar no aplicativo. A participação terá aprovação pendente e depende de as usuárias voluntárias analisar a solicitação de entrada. Essas são medidas tomadas para garantir a segurança das vítimas, se protegendo de seus agressores e mantendo suas informações somente dentro da rede. Feita a validação, a usuária será avisada de sua aprovação e estará liberada para acessar a rede.

Figura 23 – Wireframes (Login)

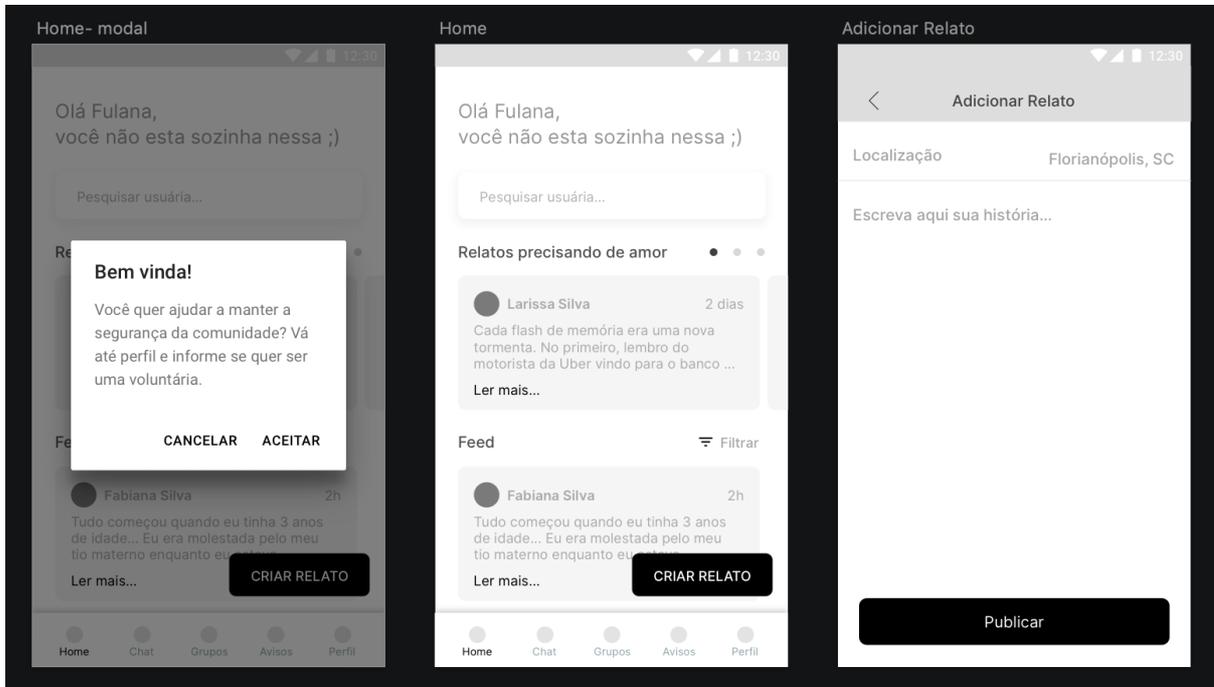


Fonte: Autora.

Após a conclusão dos passos anteriores, a usuária será direcionada à tela inicial do aplicativo, a qual disponibilizará de um feed dos relatos de outras vítimas e permitirá: filtrar

os posts por proximidade e mais recentes; pesquisar uma usuária e seus relatos; e criar seu próprio relato (Figura 24).

Figura 24 – Wireframes (Home)



Fonte: Autora.

Durante a etapa de Wireframes, foi analisada a aderência e a necessidade de alguns features como: curtir, favoritar e recomendar relato, adição de tags com o objetivo de alavancar histórias de superação e apresentação do número de pessoas que visualizaram um relato.

Pensando na experiência de uma vítima ao se expor e procurar ajuda e acolhimento, foi realizada um debate dessas funções em um grupo focal. O objetivo seria definir quais desses features estariam agregando à experiência e quais deles poderiam causar certa ansiedade e desconforto. O grupo focal foi constituído por 5 amigas próximas da autora que também são vítimas de assédio e haviam conversado sobre eles abertamente no passado, portanto, já haviam construído um relacionamento de confiança e acolhimento anteriormente, o que favoreceu uma troca de ideias de forma mais fluída e íntima.

Inicialmente, as integrantes tendiam a querer saber quantas pessoas haviam visualizado e curtido os relatos, porém, ao ser exposto o pior cenário possível, um pedido de

ajuda com muitas visualizações, algumas curtidas e zero comentários/conversas, as mulheres começaram a repensar o significado dessas features e o que elas poderiam acarretar.

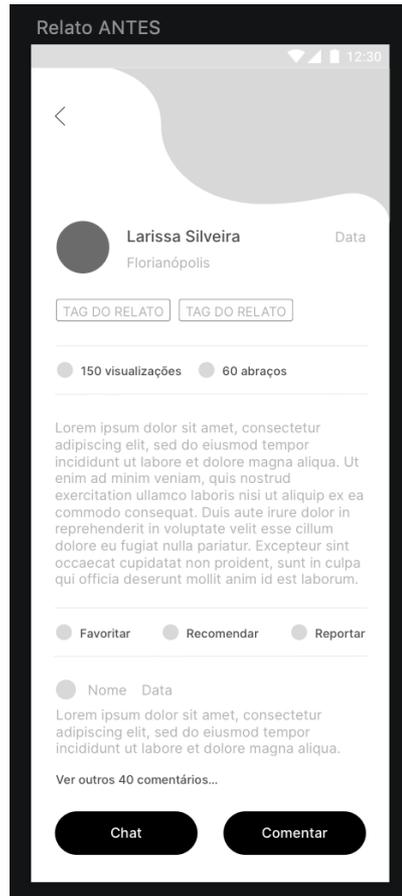
Uma das integrantes defendeu a seguinte ideia, "Eu gostaria de ver quantas pessoas leram e curtiram, mas não gostaria que as outras pessoas vissem também", mas acabou sendo descartada. Em resumo, o grupo chegou à conclusão de que visualizar esse tipo de informação pode gerar alguns problemas como a sensação de ser negligenciada, silenciada e ignorada mais uma vez, pode trazer em pauta o medo de não ser levada a sério e não obter o acolhimento necessário. Uma das integrantes disse: "Acho que seria mais interessante a pessoa simplesmente ter acesso aos comentários e as mensagens de força ou empatia...", e continua, "Prefiro as palavras de alguém do que só um clique em curtir".

Após definido que o acesso aos números de visualizações e curtidas seriam retiradas do aplicativo, foi discutido como resolver o pior cenário retratado anteriormente. Como seria garantido o acolhimento de todas, evitando ao máximo um relato sem amparo?

Foi através de uma comparação que uma ideia foi levantada, "Seria o contrário do Facebook, ao invés de dar prioridade para os posts mais "populares", o app pode dar prioridade para os que não tiveram interações". Por fim, foi definido a realização de um algoritmo que dê prioridade aos relatos sem respostas, por exemplo, um post publicado há dois dias atrás que ainda não obteve nenhuma resposta aparecerá primeiro no feed. Além disso, a área definida como "Destaques da semana", onde apareceriam os posts taguados com assuntos de superação, foi substituído por esses que ainda não obtiveram respostas e renomeado para "Precisando de apoio".

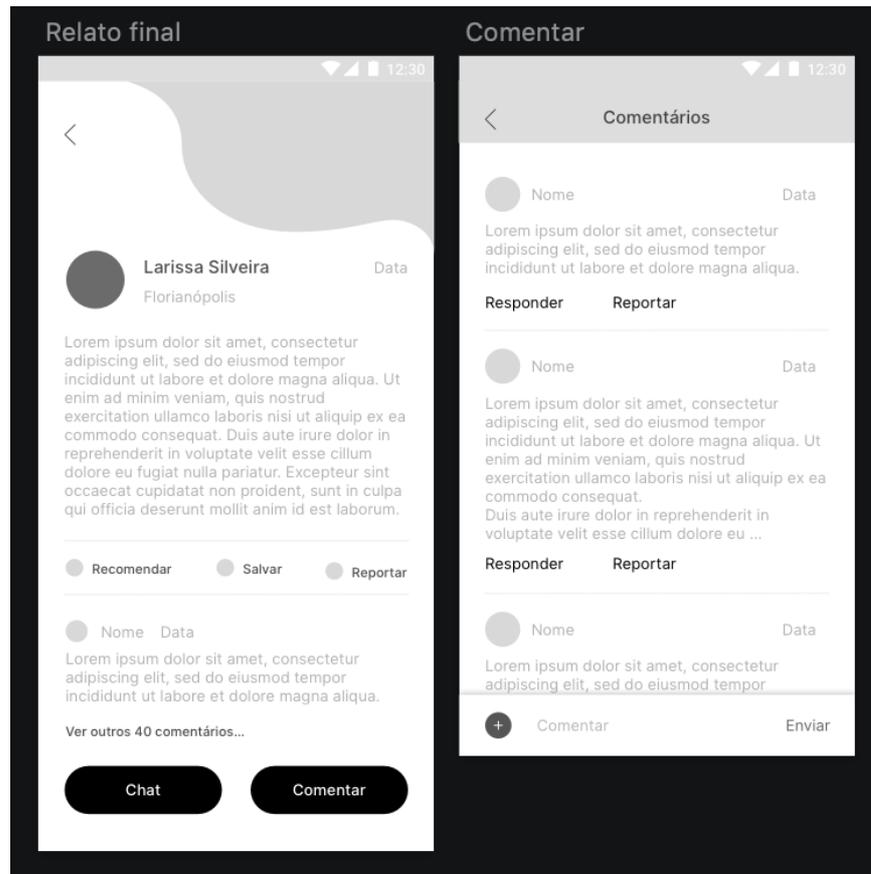
Em resumo, foram descartadas as features de curtidas, visualizações e classificação dos relatos por tags, enquanto favoritar e compartilhar relato com outra vítima foram definidos como features não essenciais, mas que agregam algo à experiência coletiva. A Figura 25 representa a tela inicial apresentada no grupo focal, enquanto a Figura 26 é o resultado da discussão.

Figura 25 – Wireframes (Relato antigo)



Fonte: Autora.

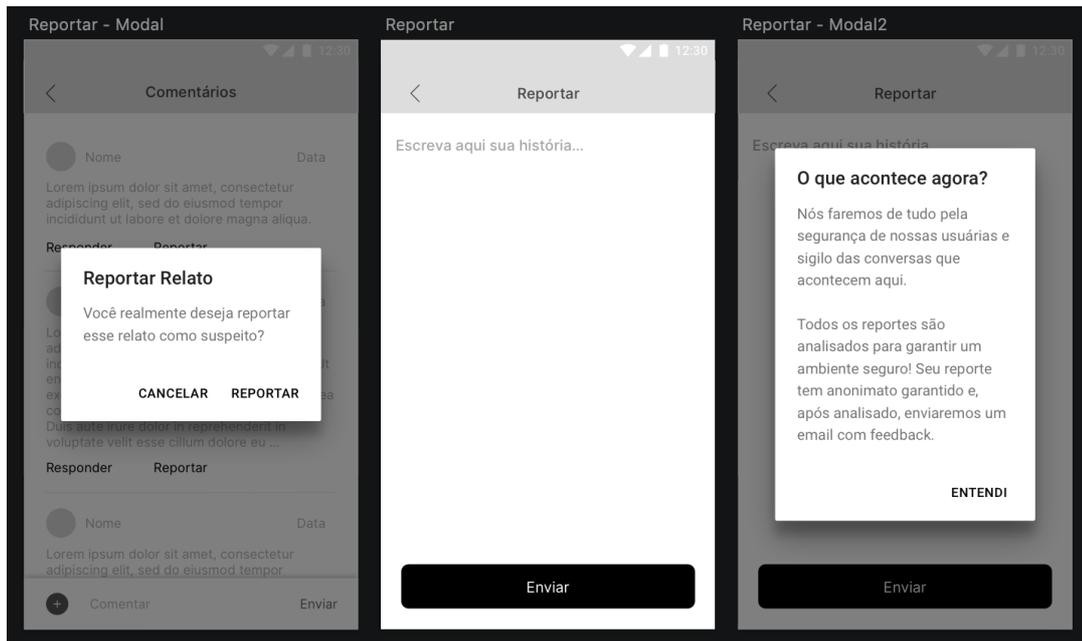
Figura 26 – Wireframes (Relato)



Fonte: Autora.

Pensando na segurança das vítimas, uma das principais features do aplicativo é a ação "Reportar", tanto um relato e comentário quanto um perfil de usuário. Caso algum dos itens citados anteriormente receba 3 denúncias de pessoas diferentes, ele será retirado do ar. O objetivo da rede é informar e apoiar sobre tudo o que diz respeito à violência sexual, compartilhamento de notícias falsas, comentários de repúdio e não acolhedores não serão mantidos no ar (Figura 27).

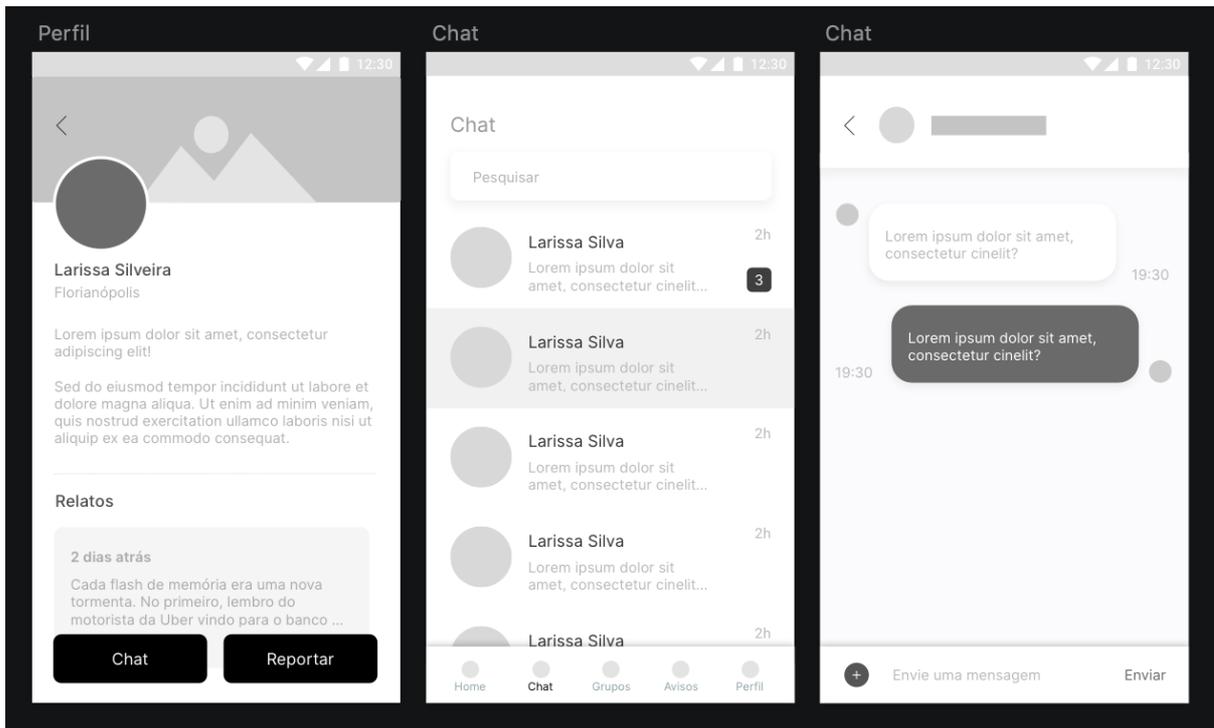
Figura 27 – Wireframes (Reportar)



Fonte: Autora.

O menu inferior será constituído por: “Home”, “Chat”, “Grupos”, “Avisos” e “Perfil”. No item do menu “Home”, já analisado anteriormente, o usuário terá acesso ao perfil de outras usuárias e poderá interagir com elas, não só através de comentários, como também criando uma conversa privada. Cada conversa ficará armazenada no segundo item do menu, "Chat", onde será permitido pesquisar uma conversa específica e envio de fotos (Figura 28).

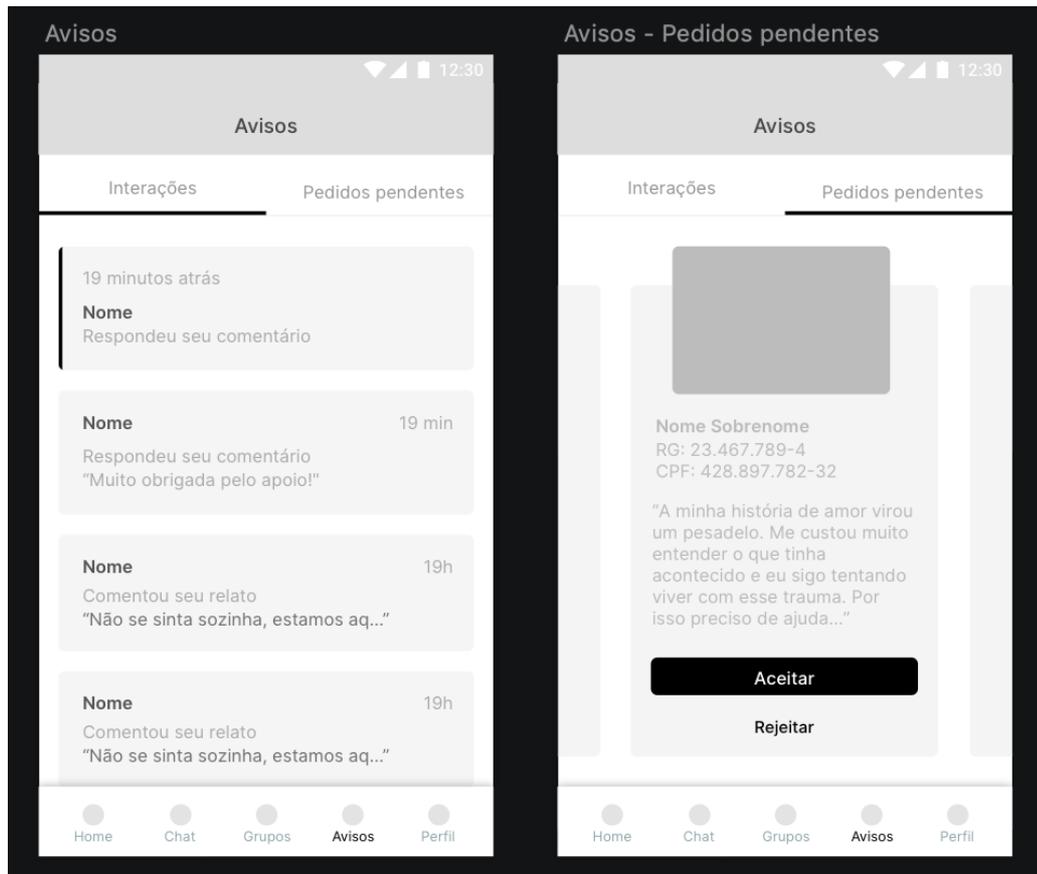
Figura 28 – Wireframes (Chat)



Fonte: Autora.

Na tela “Avisos”, estarão dispostas todas as interações/notificações obtidas em seus relatos e comentários. Caso a usuária tenha se voluntariado para analisar as solicitações de novas integrantes da rede, um menu secundário estará disposto na parte superior da tela, com "Interações" e "Pedidos Pendentes". Nesta última, a usuária visualiza os dados desses pedidos, podendo verificar se são os mesmos da foto enviada, e pode aceitar ou não a participação de uma usuária. Um pedido de acesso só é liberado após 3 aceitações de pessoas diferentes (Figura 29).

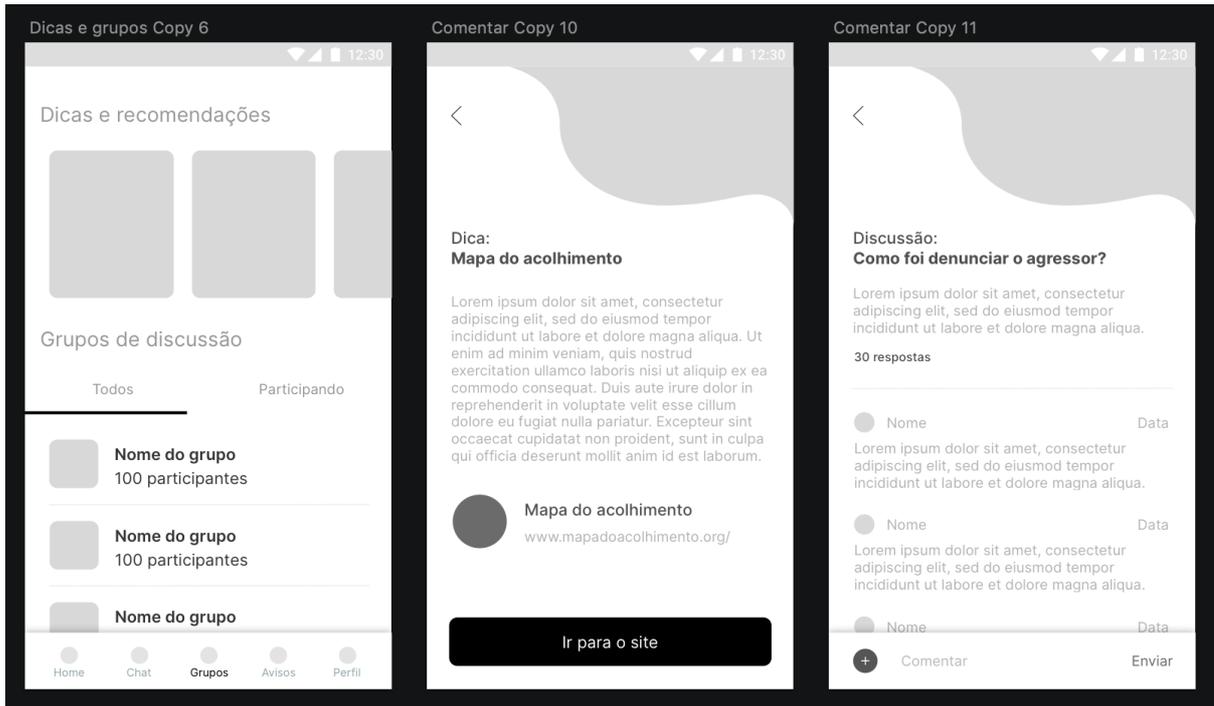
Figura 29 – Wireframes (Avisos)



Fonte: Autora.

Na tela “Grupos”, a usuária terá acesso a dicas e recomendações de organizações que podem complementar o trabalho do atual aplicativo, e de grupos de discussões fixos, onde elas podem comentar e deixar um relato específico para aquele tema. Ao deixar sua colaboração dentro de um grupo de discussão, ela está automaticamente participando dele (Figura 30).

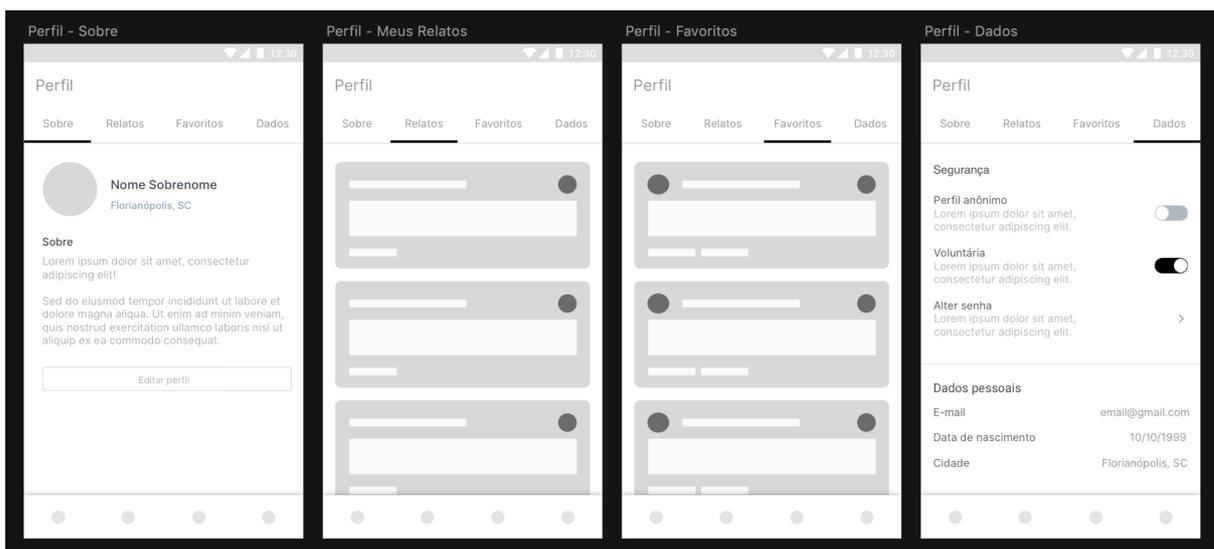
Figura 30 – Wireframes (Grupos)



Fonte: Autora.

Os resultados obtidos a partir do grupo focal também influenciaram a sessão "Perfil" do aplicativo, sendo adicionada a aba "Favoritos" ao menu secundário, como apresentado na Figura 31.

Figura 31 – Wireframes (Perfil)



Fonte: Autora.

### 3.5 TESTE DE USABILIDADE:

Tendo definido os Wireframes, assim como a navegação do aplicativo, foi realizado um teste de usabilidade, com a finalidade de descobrir problemas ou inconsistências na interface. O objetivo dessa tarefa foi extrair informações que pudessem responder as questões básicas: as coisas estão onde as pessoas esperam encontrá-las? Os nomes das categorias fazem sentido? Está claro como a navegação funciona?

O método utilizado foi baseado no "Faça Você Mesmo" de Steve Krug, em que o objetivo não é provar algo, mas sim ter ideias que permitam a melhora do produto de forma rápida e com menor apego formal, permitindo a mudança do protocolo no meio do processo. Ele se divide em duas partes: a escolha das tarefas a serem testadas e o aumento destas para cenários - pequenos scripts que acrescentam detalhes de contexto que os usuários precisarão saber para realizar as tarefas.

Três mulheres, que fazem parte do público-alvo e não haviam participado de nenhuma pesquisa anterior, foram convidadas para a realização do Teste de Usabilidade com protótipo de baixa fidelidade, duas delas tinham apenas rasas informações sobre o que se tratava o aplicativo e uma não possuía conhecimento algum.

Quadro 7 – Teste de usabilidade de baixa fidelidade: Perfis das participantes

<b>Perfis das participantes</b>		
10/10/19 – 25 minutos	14/10/19 – 40 minutos	15/10/19 – 50 minutos + discussão pós teste.
Estudante de administração, 21 anos, possui aparelho Iphone e alto nível de conhecimento tecnológico. Aplicativos mais usados: Whatsapp, Instagram, Spotify e VSCO.	Bióloga de formação, estudante de jornalismo e atualmente trabalha como content strategist, 27 anos, possui aparelho Android, portanto, apresenta familiaridade com a interface sistema operacional. Aplicativos mais usados: Whatsapp, Instagram, Twitter e Gmail.	UX Designer, 25 anos, possui experiência em desenvolvimento de aplicativos mobile e pode trazer uma visão mais técnica para o teste. Aplicativos mais usados: Instagram, Whatsapp, Telegram e Twitter.

Fonte: Autora.

Por se tratar de um tema delicado, os testes foram realizados em um ambiente familiar às voluntárias e privado, com o objetivo de melhorar o compartilhamento e criar um diálogo confortável. O protótipo das telas foi implementado através do software Sketch e espelhado no dispositivo mobile ao mesmo tempo que elas foram solicitadas a concluir tarefas simulando uma jornada do usuário. Os testes foram realizados durante o período de 10 a 16 de outubro de 2019 e tiveram duração entre 25 à 50 minutos.

A primeira tarefa teve como objetivo entender de que maneira a tela inicial e seus elementos são compreendidos, se existe alguma dúvida com relação às ações que podem ser feitas e/ou entre os termos utilizados. O resultado foi positivo no quesito ações que poderiam realizar, porém, a diferença entre os relatos em destaque e os relatos do feed não estavam claros. Uma delas diz sobre os destaques, "Parece que são casos mais urgentes, que estão precisando de ajuda ou que talvez não tenham recebido nenhum tipo de interação", enquanto outra participante disse, "No feed seriam os relatos das pessoas com as quais tenho afinidade, e precisando de amor seriam mulheres, no geral, que estão passando por alguma dificuldade ou que possuem maior interação".

A segunda tarefa abordou a visualização completa de um relato e seus comentários. Foi pedido que as usuárias identificassem as ações disponíveis na tela e que deixassem seu comentário. O resultado foi positivo, nenhuma das participantes teve dúvida ou dificuldade na realização das tarefas e no entendimento das features disponíveis.

Em sequência, a terceira tarefa, ainda na visualização completa de um relato, abordou a questão de coerência do termo "Reportar" e as sensações geradas ao completar a ação. Apesar de não ter obtido nenhum resultado negativo, foi levantado o questionamento sobre os motivos de reportar algum relato. Foi discutido a utilização de tags como forma de classificar os possíveis problemas e diminuir uma possível desistência na realização dos relatos pela necessidade de explicação em texto. Além disso, as tags permitem a criação de níveis de gravidade das categorias, dando prioridade para a remoção rápida de relatos e usuárias reportadas com tags críticas, sendo um fator importante principalmente quanto a escalabilidade do aplicativo.

A quarta tarefa consistiu em validar as necessidades e as sensações no momento da criação de um relato, entender se algo pode ser adicionado para melhorar a experiência e incentivar o compartilhamento. Durante o teste nenhuma sugestão foi levantada, porém em uma conversa após a finalização com uma das participantes, foi discutido como levar em consideração os gatilhos e a estabilidade emocional das usuárias. Como resultado, foi apontado a necessidade de categorização dos relatos e a criação de alerta de gatilho.

A quinta tarefa teve como objetivo verificar a coerência do termo "Grupos", validar a área de dicas e investigar as expectativas geradas. As participantes inicialmente pressupunham que na aba "Grupos" encontrariam, tanto grupos de apoio entre mulheres da mesma região, quanto a possibilidade da criação de salas privadas com pessoas íntimas. O resultado comprova a necessidade da escolha de um novo termo que expresse melhor o conteúdo presente, sendo sugerido: irmandade, comunidade, sororidade e complementar. Em contrapartida, houve uma grande aceitação da área de grupos de discussão com temas fixos.

Por fim, a sexta tarefa pretendeu verificar a clareza da opção "Voluntária", identificar de qual maneira a usuária entra na aba de "Pedidos", observar se a navegação está intuitiva ou se precisa de alguma informação apoio na área próxima à "Voluntariar-se". Depois de explicado o termo "voluntária", uma das participantes recomendou criar uma área própria, onde houvesse uma explicação mais detalhada e que não estivesse situada dentro da aba "Perfil", normalmente pouco acessada. Além disso, as participantes tiveram dificuldade em encontrar os pedidos de acesso pendentes, elas presumiram que dentro de "Avisos"

encontrariam informações sobre questões da rede, como regras e avisos internos, ou ainda alerta de agressores soltos e pedidos de ajuda. O resultado expõe a necessidade da separação das notificações e pedidos pendentes, assim como a criação de uma nova área especialmente para questões de voluntariado.

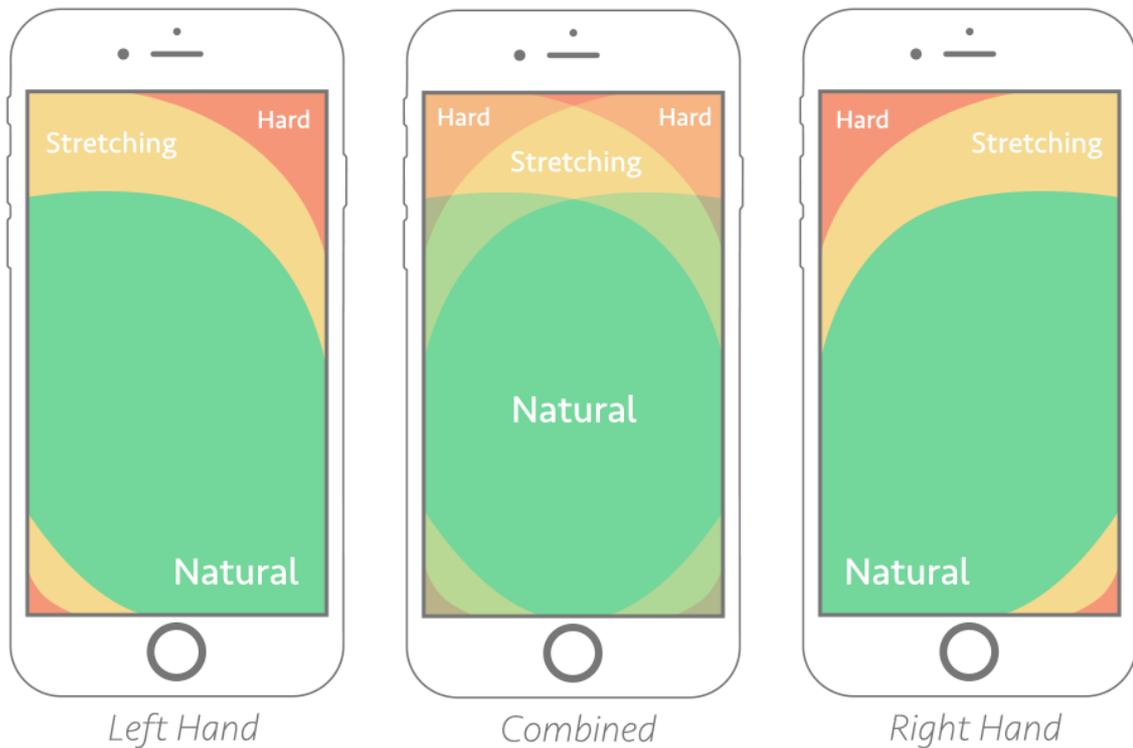
### 3.6 DESIGN DE INTERFACE:

Após a criação dos Wireframes, levando em consideração referências das etapas anteriores, foi construída a proposta de design visual do aplicativo através da definição de tipografia, cores, esquemas de layout, grid e ícones. Segundo Allen e Chudley (2012), através da criação de uma linguagem visual de estilos que trabalhem em conjunto, é possível comunicar o tom e a emoção adequados para dar vida à experiência do usuário.

A construção da interface gráfica se apoiou em diretrizes e guia de estilos do Material Design, um guia do Google sobre boas práticas se tratando de interface mobile para a plataforma Android. Material pode ser definido como um sistema que suporta os princípios de um bom design e fortalece a comunicação e a produtividade com novas ferramentas e inspiração.

Usando também o estudo de Hooper (2012) e Clark (2015) sobre como os polegares interagem apenas com um terço da tela, a interface foi desenvolvida pensando no posicionamento e alinhamento dos elementos nas áreas mais confortável para toque com uma mão só. A pesquisa de Hooper mostra que 49% das pessoas seguram seus smartphones com uma mão, contando com polegares para fazer o trabalho pesado, enquanto Clark levou isso ainda mais longe e determinou que 75% das interações são movidas pelo polegar. Com esse entendimento do posicionamento das mãos, podemos concluir que certas zonas são mais confortáveis de se alcançar, principalmente a região inferior e contrária ao polegar, como demonstrado na imagem a seguir.

Figura 32 – Thumb Zones



Fonte: <https://smashingmagazine.com/2016/09/the-thumb-zone-designing-for-mobile-users/>

Portanto os elementos considerados primordiais para a navegação dentro das páginas foram mantidos nas áreas de alcance natural, como o posicionamento de calls to action (comentar e chat) nas partes de baixo da interface e a escolha de um menu inferior ao invés de um menu lateral com *burger icon*.

### 3.6.1 Cores:

O impacto das cores se estende muito além do senso de visão, criando conexões cientificamente comprovadas com o estado emocional e comportamental. Segundo Eva Heller (2006), as cores e os sentimentos não se combinam ao acaso nem são uma questão de gosto individual, são vivências comuns que, desde a infância, foram ficando profundamente enraizadas em nossa linguagem e em nosso pensamento.

Portanto, grande parte da percepção das cores é também cultural. Eva Heller (2006) afirma que não há razões genéticas, biológicas ou ancestrais que corroborem com a distinção de cores para gênero. Entretanto, os estereótipos de gênero se referem a um conjunto de normas sociais e comportamentais que uma sociedade considera apropriadas para homens e

mulheres, incluindo a atribuição de cor ao gênero, sendo rosa para meninas e azul para meninos. A cor rosa representa amor, compaixão, empatia, cuidado, qualidades tidas como fracas por serem significadas ao sexo frágil.

As cores têm o poder de descrever uma realidade, diferenciar, conectar e esconder informações, ajudando assim a compreensão da mensagem a ser transmitida. Com base nisso, o atual projeto foge da fragilidade que o rosa carrega e busca uma cor que represente toda a luta e o poder do feminino, sendo ela o violeta.

Em seu livro, Eva Heller (2006) aponta a cor violeta como símbolo do movimento feminista, expondo o porquê de sua utilização e sua importância no movimento sufragista.

No ano de 1908, a inglesa Emmeline Pethick-Lawrence popularizou três cores como símbolo do movimento feminino: violeta, branco e verde. Sua explicação:

O violeta, como cor dos soberanos, simboliza o sangue real que corre pelas veias de cada mulher que luta pelo direito ao voto, simboliza sua consciência da liberdade e da dignidade. O branco simboliza a honestidade na vida privada e na política. O verde simboliza a esperança de um recomeço.

Depois do processo de auto-organização do movimento feminista, várias mulheres adotaram a cor lilás, como uma nova síntese entre as cores rosa e azul, representando a igualdade entre mulheres e homens.

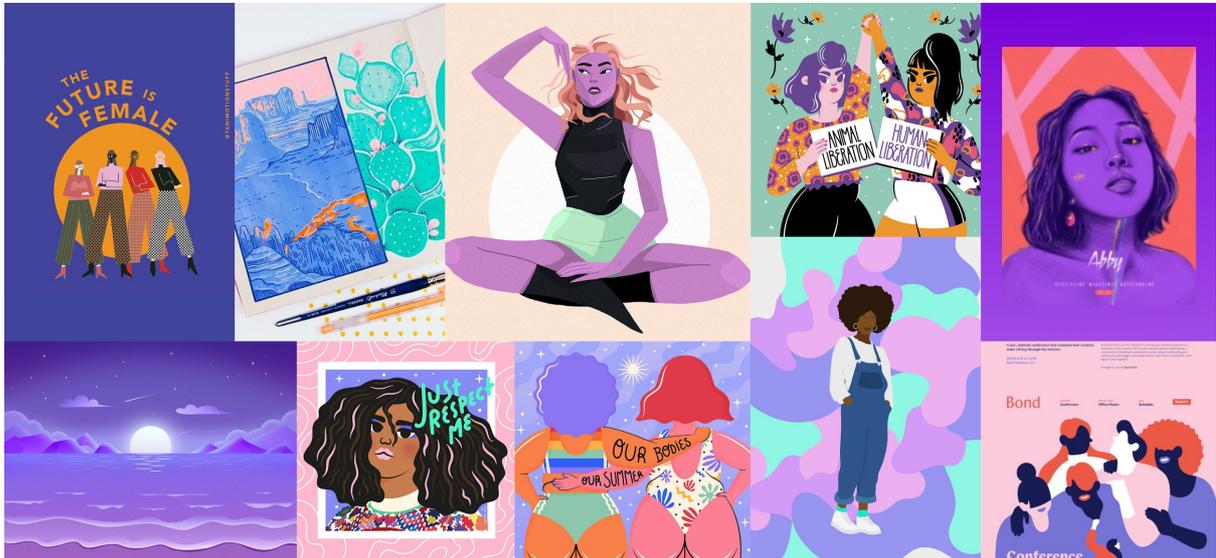
Além disso, a cor é frequentemente associada a práticas de atenção plena, e oferece uma base para aqueles que buscam refúgio do mundo superestimado de hoje. O uso de iluminação em tons roxos em espaços de meditação relaxa, além de estimular a área do cérebro ligada à resolução de problemas, ajudando a equilibrar a mente e a transformar as obsessões e medos, além de inspirar uma maior conexão.

De acordo com Garrett (2011) a diversidade de cores e tons em uma paleta proporciona flexibilidade de uso na interface e pode ser usada em diversas aplicações. As cores claras são ideais para backgrounds e elementos que não necessitam tanto enfoque, já as cores vibrantes e contrastantes funcionam bem para destacar pontos específicos na interface.

Portanto, tendo definido violeta como cor dominante, foi escolhido o verde como contrastante, sendo utilizada para direcionar a atenção do usuário para as partes essenciais da interface. O verde é uma cor muito realista, pode representar novos começos, crescimento e renovação, exatamente aquilo que é proposto às usuárias vítimas de assédio. Em adição, no design, o verde pode ter um efeito de equilíbrio e harmonização e é muito estável.

A partir disso, foi criado um painel visual (Figura 33) para referência, seguido da definição da paleta de cores (Figura 34) do aplicativo.

Figura 33 – Painel visual de cores



Fonte: Autora.

Figura 34 – Paleta de cor



Fonte: Autora.

### 3.6.2 Definição do nome e logo:

Nessa etapa, através da ferramenta brainstorming e da análise dos resultados das entrevistas, foram definidos os conceitos para personificação do aplicativo, mantendo o foco no objetivo central do projeto: acolher as vítimas em um espaço seguro. Os conceitos definidos foram: empatia, proteção, acolhimento, afabilidade e articulação.

A partir disso, foi realizado um breve brainstorming em relação ao nome do app, estabelecendo-o assim como “Retalhos”. A ideia se baseia no contexto de conectadas e

unidas, juntando todos os pedaços e formando um todo, cada uma diferente da outra e com histórias diferentes. Remendando o tecido da costura, fazendo dos retalhos, atalhos para se achar. Se inspirando também na frase de Lygia Fagundes Telles, "Não cortaremos os pulsos, ao contrário, costuraremos com linha dupla todas as feridas abertas".

A identidade visual do aplicativo dá continuidade a essa ideia de junção, remetendo a uma trama de retalhos ao mesmo tempo que utiliza de silhuetas de mulheres para compor o padrão. (Figura 35)

Figura 35 – Ícone



Fonte: Autora.

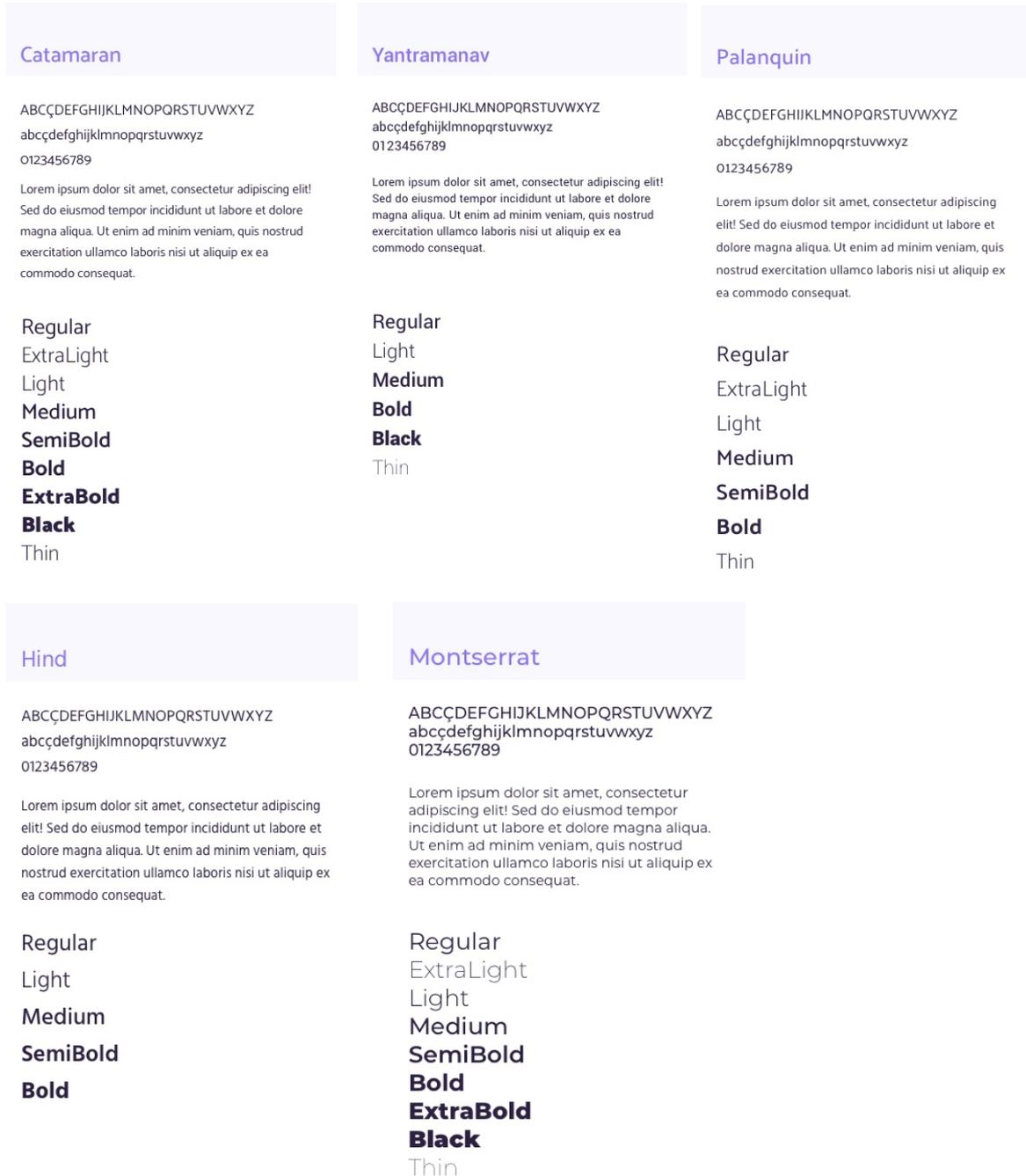
### 3.6.3 Fonte:

Como esse projeto busca o empoderamento das mulheres, a escolha tipográfica levou em consideração a sua representatividade. Portanto, para a tipografia utilizada no aplicativo, foram consideradas somente as fontes desenvolvidas por mulheres. Além disso, a tipografia deve atender os seguintes requisitos: ser legível, web, sem serifa, gratuita, possuir licença para aplicativos e estar disponível para dispositivos Android.

Seguindo esses requisitos, 8 fontes foram destacadas como possíveis escolhas: Palanquin, Catamaran, Yantramanav, Montserrat, PT Sans, Hind, Capriola e Tauri. Nielsen (2011) diz que para uma tipografia efetiva, é necessário que a fonte tenha diferentes estilos para indicar conteúdos distintos e ser capaz de roubar a atenção do usuário, portanto, PT Sans, Capriola e Tauri acabam sendo descartadas por possuírem poucas variações.

Restando somente 4 alternativas, foram utilizadas manchas de texto de tamanhos próximos aos que apareceriam no aplicativo e foram visualizados na tela do celular através do Sketch Mirror (Figura 36).

Figura 36 – Teste de Fonte



Fonte: Autora.

Por fim, a fonte escolhida para o aplicativo foi a Hind, projetada por Manushi Parikh para a Indian Type Foundry e desenvolvida explicitamente para uso de User Interface design.

Figura 37 – Fonte Hind

Hind Regular	<b>Títulos</b>	<b>Bold 20px</b>
Hind Medium	<b>Subtítulo</b>	<b>Bold 18px</b>
<b>Hind Bold</b>	Corpo do texto	Regular 14px
	Texto botões	Medium 14px

Fonte: Autora.

### 3.7 DIRETRIZES VISUAIS:

Como mencionado anteriormente, a interface visual final do aplicativo “Retalhos” foi construída a partir do software Sketch e pensado com base nas diretrizes do Google Material Design, portanto os componentes visuais presentes nas telas do *app* obedecem ao padrão e estão de acordo com o repertório visual dos usuários Android. A seguir, a imagem 38 mostra os ícones e barra de navegação final do aplicativo.

Figura 38 – Ícones de navegação



Fonte: Autora.

A seguir, as imagens 39 e 40 mostram os elementos gráficos não textuais utilizados nas interfaces do aplicativo “Retalhos”.

Figura 39 – Ilustrações utilizadas no canto superior direito de algumas telas



Fonte: Autora.

Figura 40 – Avatares para perfis anônimos



Fonte: Autora

### 3.8 PROJETO FINAL:

A partir dos resultados do teste de usabilidade, foi possível compreender como foi o desempenho do aplicativo e realizar os ajustes e as correções identificadas.

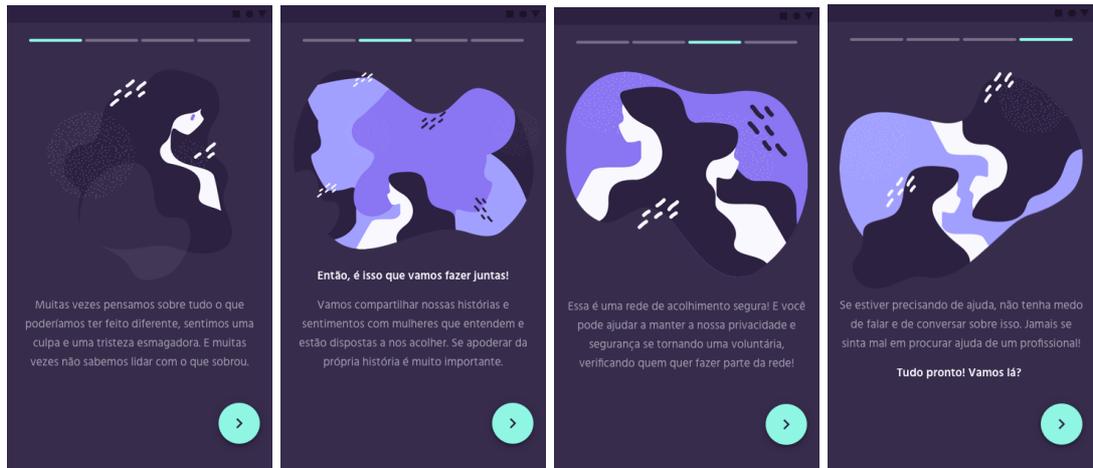
Primeiramente, as telas de onboarding, inicialmente situadas antes do cadastro, foram realocadas e agora são visíveis só depois do cadastro. Essa medida foi tomada para proteger o conteúdo do aplicativo e a própria usuária, pois, caso um agressor tenha acesso ao celular da vítima, ele não encontrará informações sobre do que o aplicativo se trata, permitindo assim a utilização da senha falsa e a abertura de um outro aplicativo.

Figura 41 – Tela de Login

A imagem mostra a tela de login de um aplicativo em um celular. No topo, há uma ilustração de duas mãos se segurando, uma em tons de roxo e a outra em branco. Abaixo, o texto diz: "Entenda seus pensamentos e sentimentos. Uma conversa de cada vez." Em seguida, há um campo de entrada para "Email" com o texto "sarap |" e um campo para "Senha" com um ícone de olho para alternar a visibilidade. Abaixo do campo de senha, há o link "Esqueceu sua senha?". Na base, há dois botões: "ENTRAR" em um botão verde e "REGISTRAR" em um botão branco com contorno verde.

Fonte: Autora.

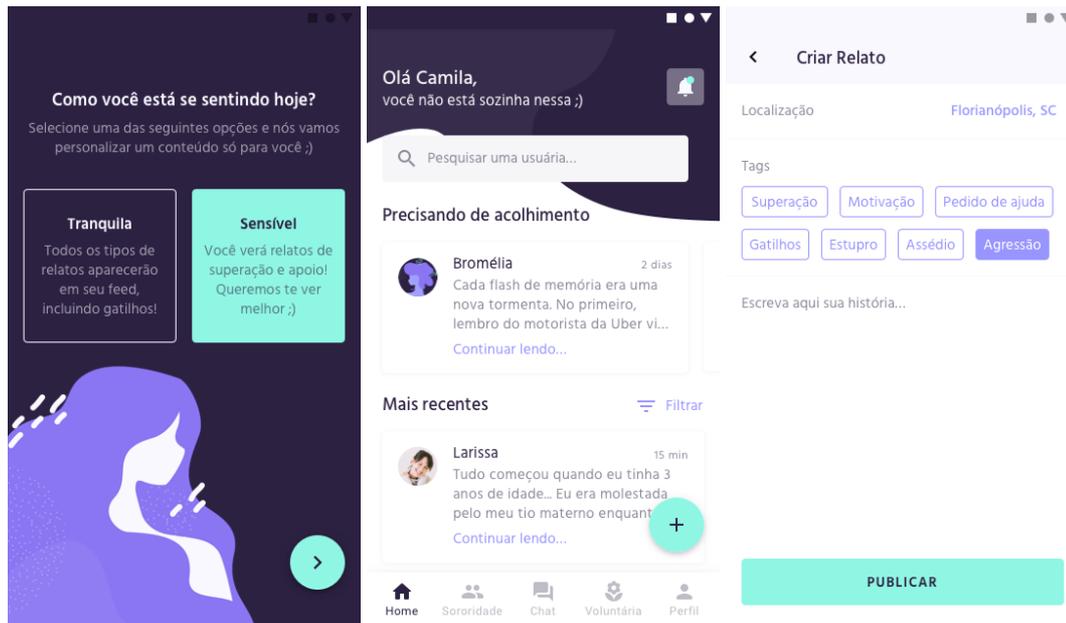
Figura 42 – Onboarding



Fonte: Autora.

Segundamente, algumas funções foram adicionadas ou alteradas, de acordo com sugestões concedidas pelas entrevistadas. Pensando na experiência emocional das usuárias e seus gatilhos, foi criada a categorização dos relatos através de tags em seu momento de criação e um questionamento compulsório na abertura do aplicativo, "Como você está se sentindo hoje?", para a personalização e filtragem dos relatos que estarão visíveis. Caso a usuária opte por "Tranquila", todos os tipos de relatos estarão visíveis na Home e serão priorizados aqueles com as tags "Pedidos de ajuda", porém, ao optar por "Sensível", relatos com as tags de "Superação" e "Motivação" serão priorizados.

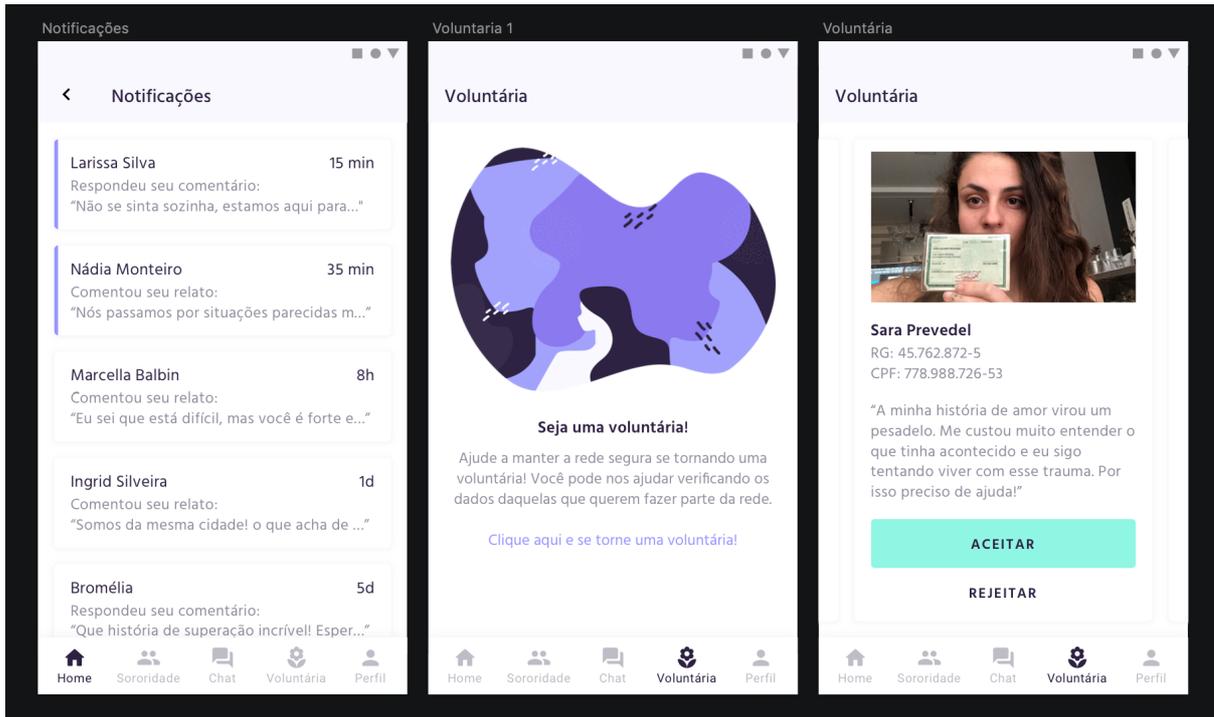
Figura 43 – Telas iniciais após o Login e Criar Relato



Fonte: Autora.

Como uma parcela significativa das participantes do teste não encontrou os "Pedidos de acesso pendentes" presentes na tela "Avisos", foi criado uma aba especialmente para eles na barra inferior, "Voluntária", ao mesmo tempo que as notificações foram realocadas e agora podem ser acessadas através de um botão situado na parte superior da interface nas telas da "Home". Após uma pesquisa em outras redes sociais, como Facebook, foi observado que notificações geralmente é representado por um sino, e que isso deveria ser aplicado pois é um padrão com que as pessoas já estão acostumadas.

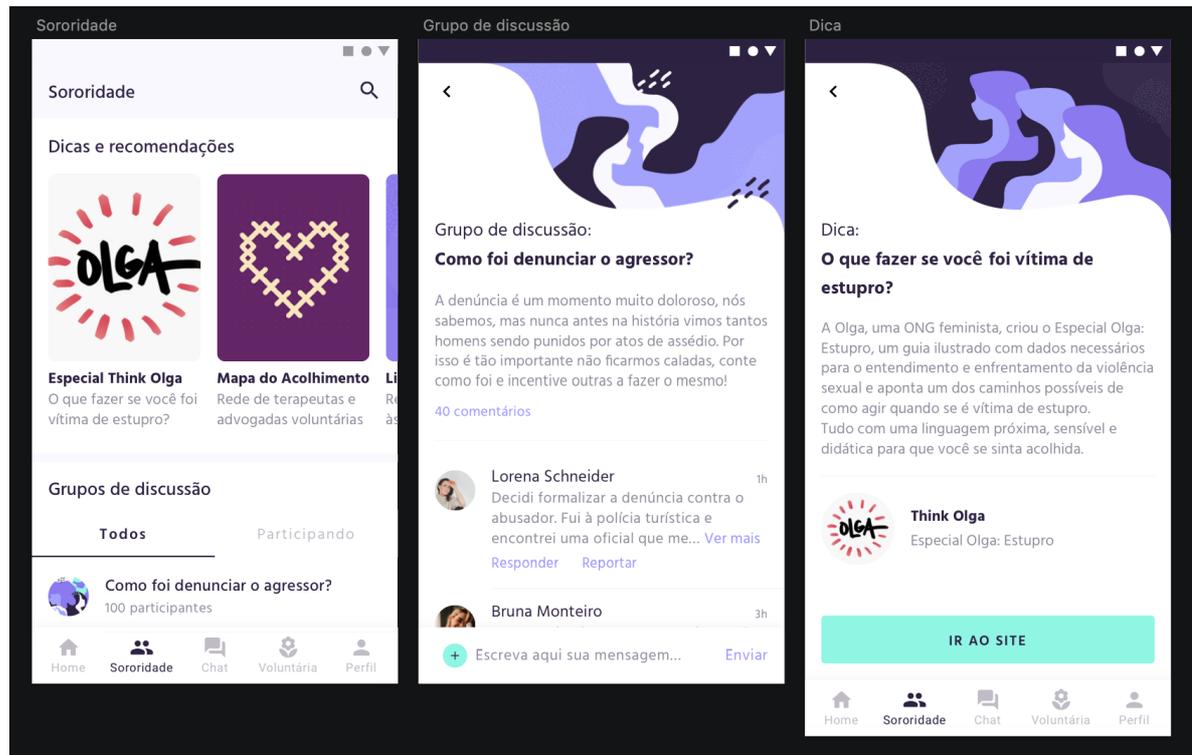
Figura 44 – Telas de Notificações e Voluntária



Fonte: Autora.

Outra sugestão conveniente feita pelos entrevistados diz respeito aos termos e a ordem dos ícones no menu inferior. Foi sugerido que "Grupos" fosse substituído por "Sororidade" e definido como feature secundária, trocando de posição com o ícone de chat.

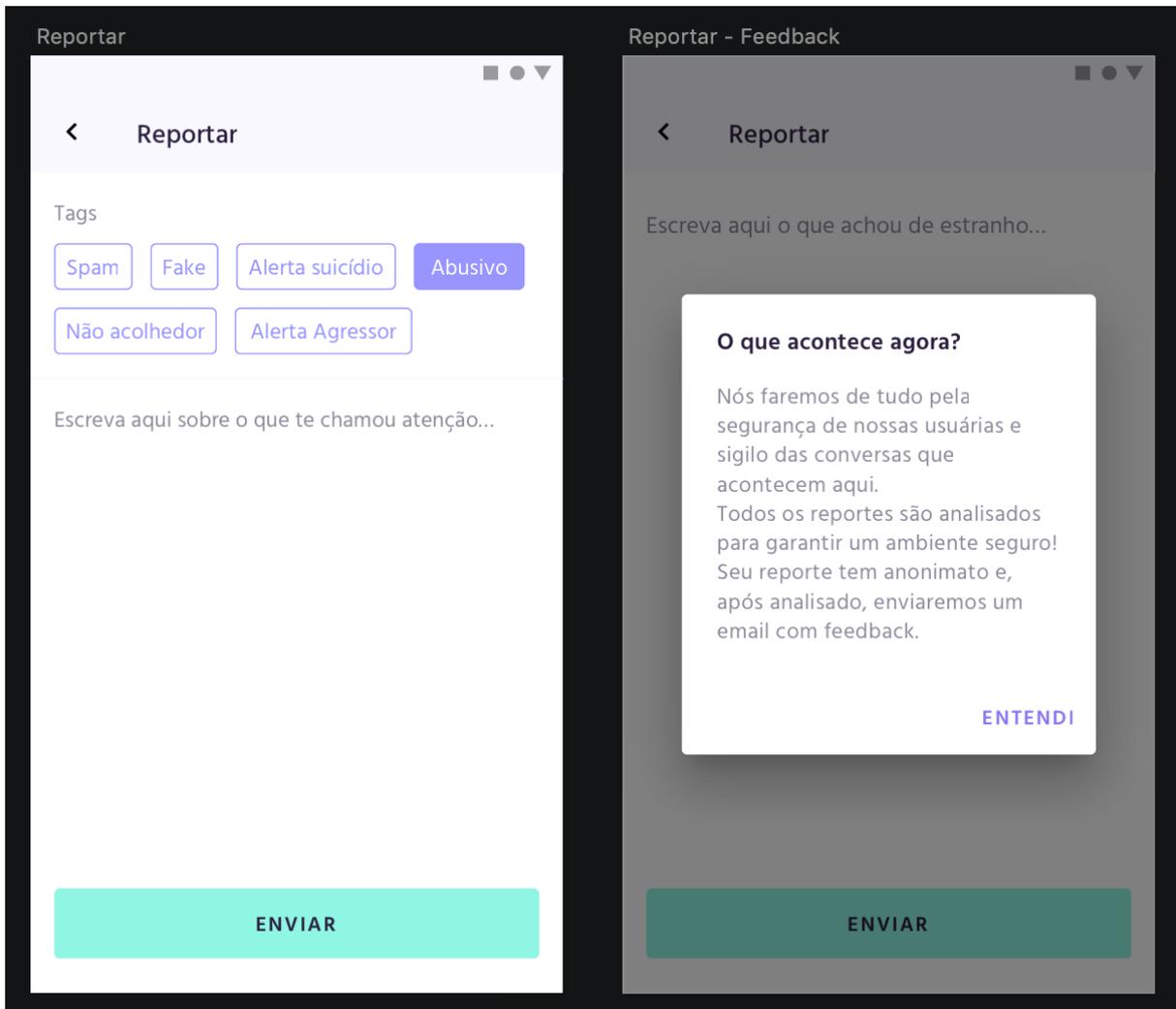
Figura 45 – Aba Sororidade e Telas de Dica e Grupos de Discussão



Fonte: Autora.

Além disso, como citado anteriormente, foram criadas tags para rastreamento de reportagens e facilitar o processo de denúncia, conforme indicado no teste (ver figura 57).

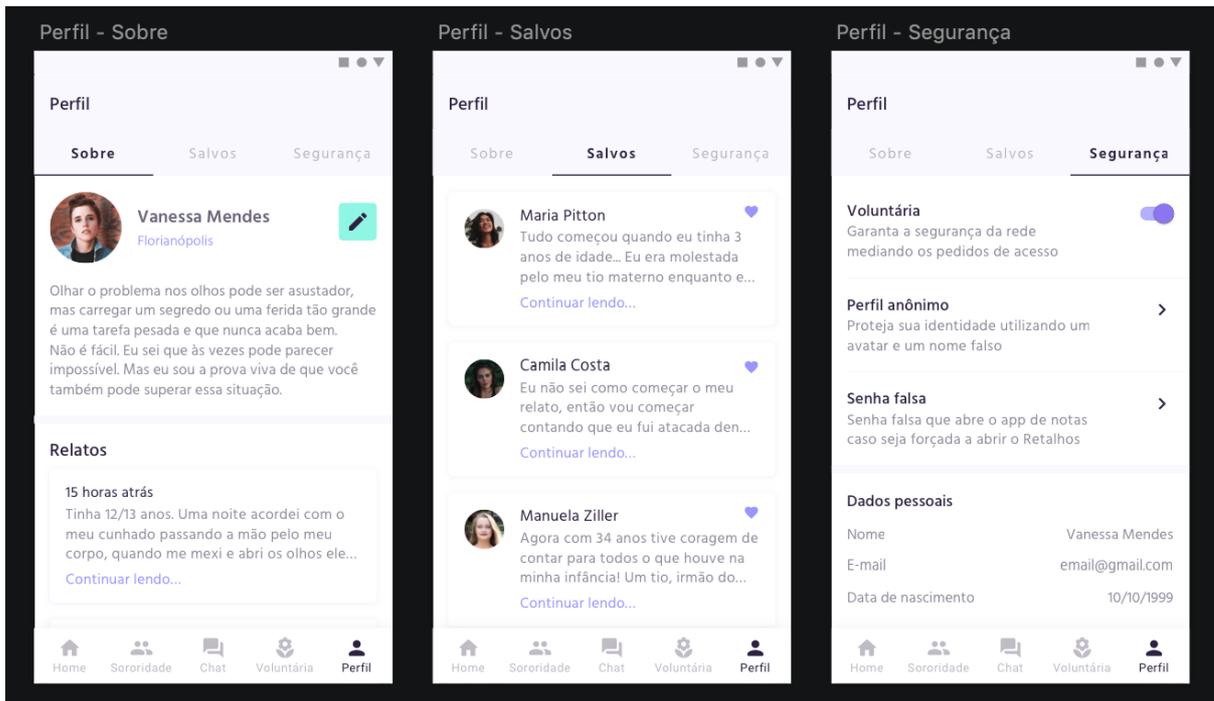
Figura 46 – Reportar



Fonte: Autora.

Outra mudança foi a troca do termo "Dados" para "Segurança" na aba secundária de "Perfil", a adição dos relatos na aba "Sobre", seguindo o padrão utilizado nos perfis de outras usuárias, e a troca do termo "Alter senha" para "Senha falsa".

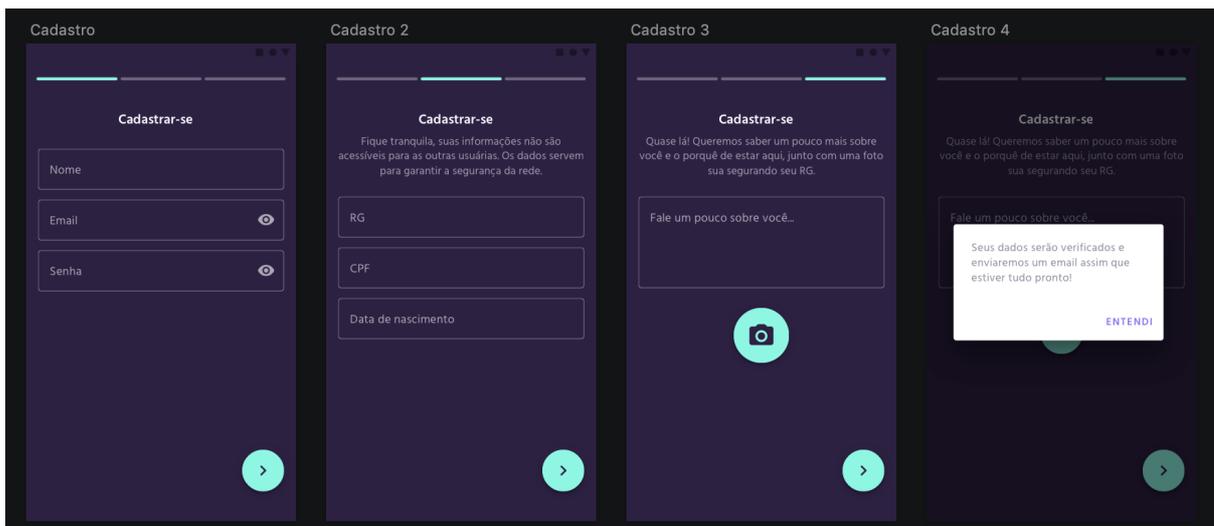
Figura 47 – Perfil



Fonte: Autora.

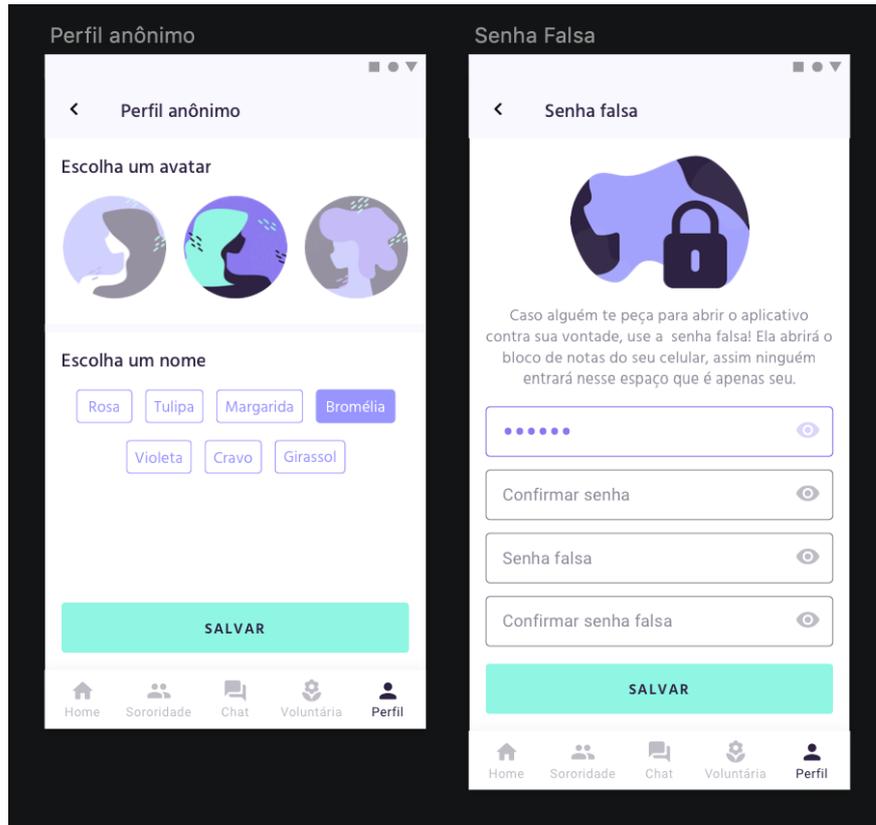
A figura 48 exibe as telas referentes ao cadastramento e obtenção de informações pessoais, já a figura 49 mostra a tela de criação de perfil anônimo e senha falsa.

Figura 48 – Cadastro



Fonte: Autora.

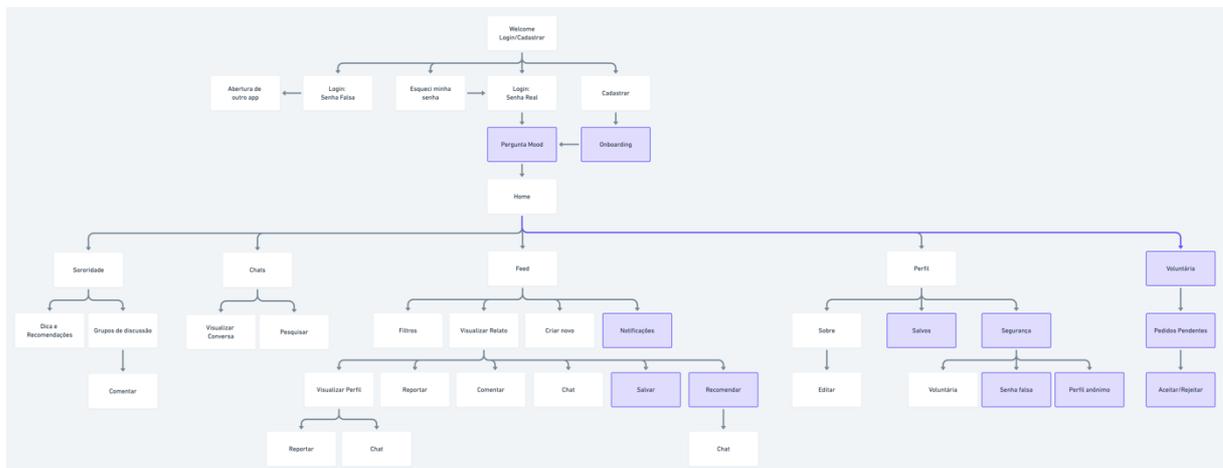
Figura 49 – Criação do perfil anônimo e senha falsa



Fonte: Autora.

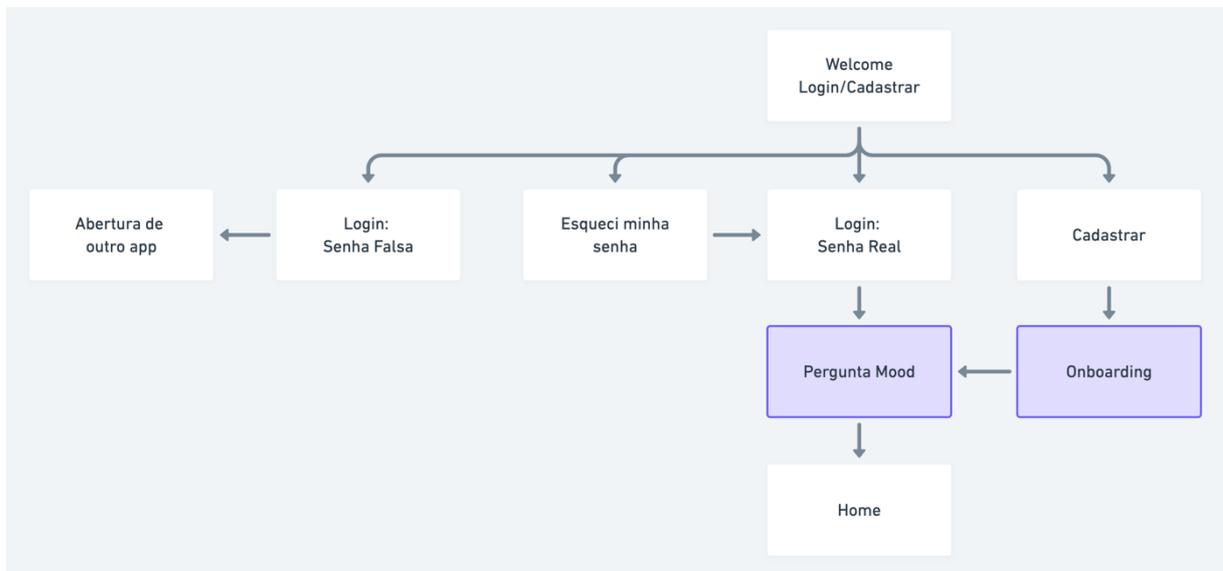
Em consequência de todas as mudanças, o fluxograma da Arquitetura da Informação também acabou sofrendo alterações. As figuras 50 à exibem o resultado final.

Figura 50 – Arquitetura da informação Final



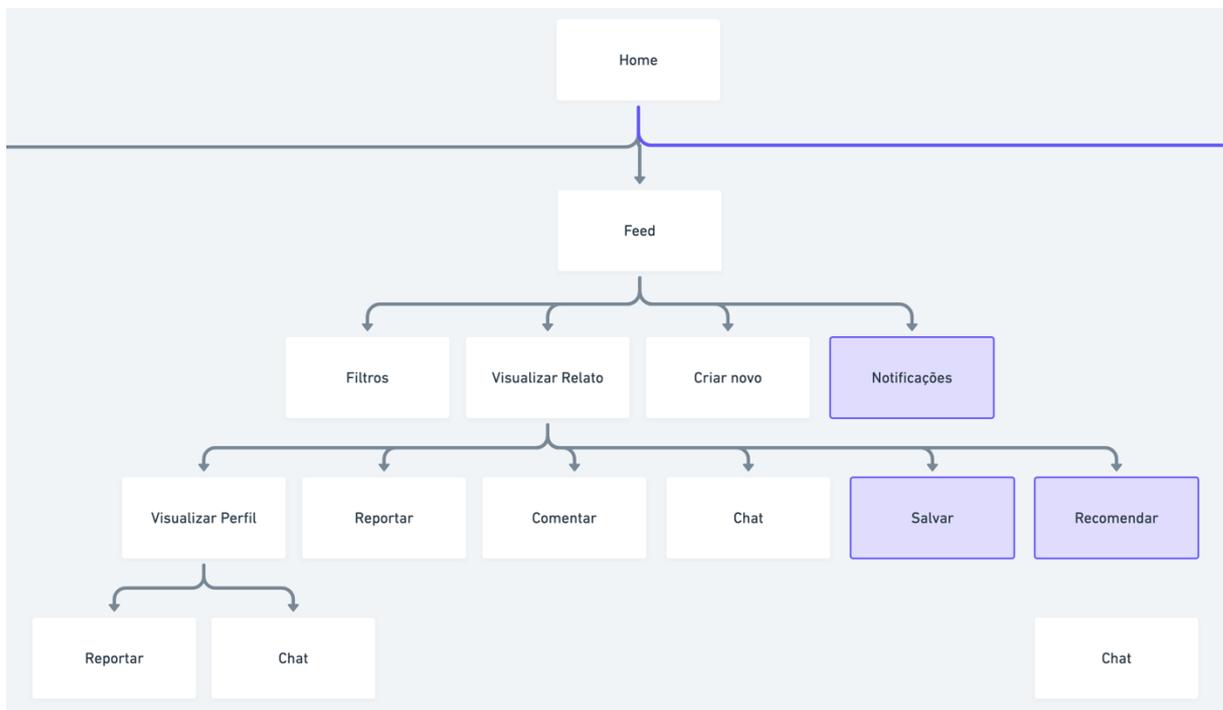
Fonte: Autora.

Figura 51 – Arquitetura da informação: Login e Cadastro



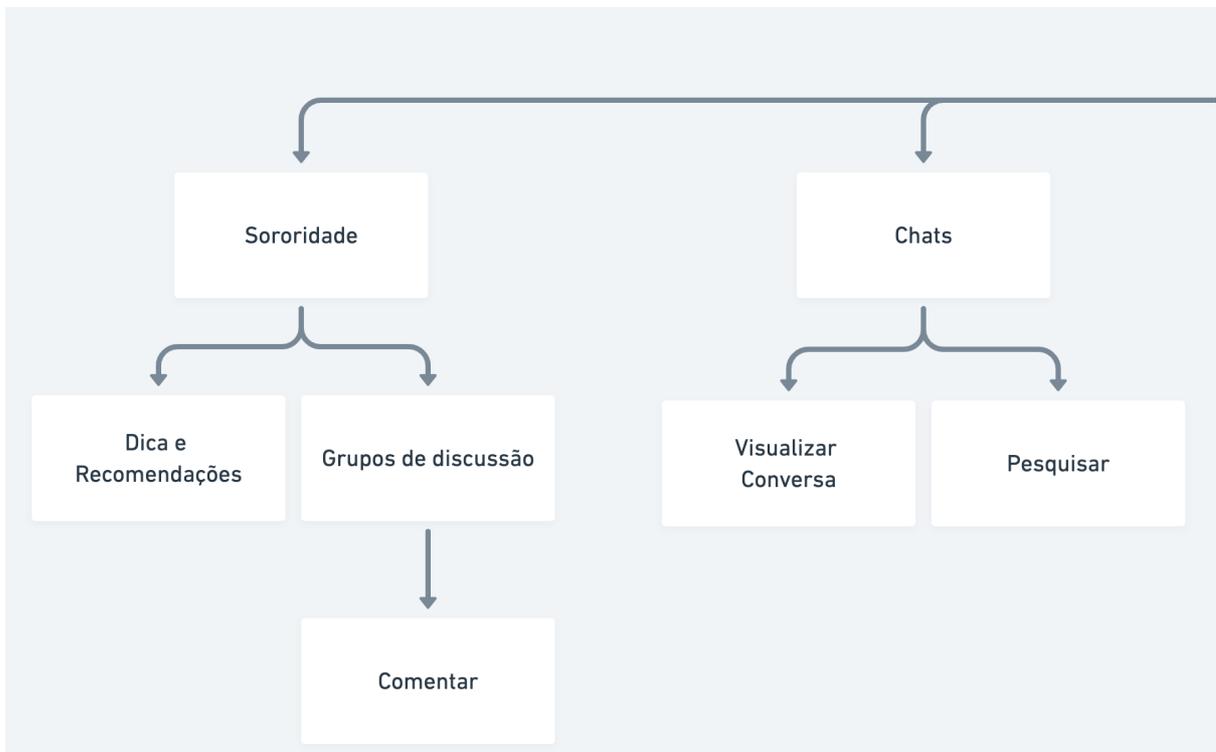
Fonte: Autora.

Figura 52 – Arquitetura da informação: Home



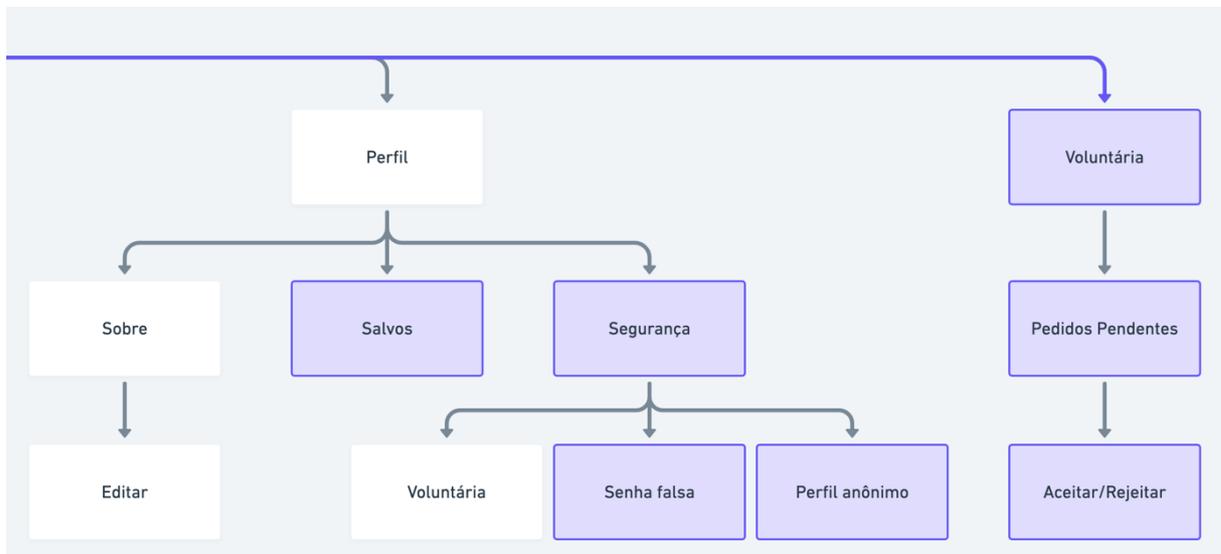
Fonte: Autora.

Figura 53 – Arquitetura da informação: Sororidade e Chat



Fonte: Autora.

Figura 54 – Arquitetura da informação: Perfil e Voluntária



Fonte: Autora.

## 4 AVALIAR

Tendo definido as telas finais do aplicativo, assim como a experiência que deseja proporcionar, adquiriu-se uma boa quantidade de informações que nos permite criar um protótipo clicável, realizar testes de usabilidade e assim traçar um futuro para o aplicativo.

### 4.1 TESTE DE USABILIDADE DE ALTA FIDELIDADE:

Com o intuito de validar as alterações feitas na interface, resultantes do teste de usabilidade de baixa fidelidade, e sua identidade visual, foi organizado um segundo teste, desta vez de alta fidelidade com um protótipo clicável final. A ferramenta utilizada para a prototipagem foi a mesma do anterior, mas agora com as telas refinadas do aplicativo. Os testes foram realizados no dia 2 e 6 de novembro de 2019 e feito com três usuárias que se aproximam do perfil da persona e não haviam participado de nenhuma etapa das pesquisas anteriores.

Quadro 8 – Teste de usabilidade de alta fidelidade: Perfis das participantes

<b>Perfis das participantes</b>		
02/11/19 – 15 minutos	06/11/19 – 20 minutos	06/11/19 – 17 minutos
Arquiteta, 25 anos, diz não ter sido vítima de assédio sexual classificado como “forte”. Possui aparelho Android. Aplicativos mais usados: Whatsapp, Instagram e Spotify.	Publicitária, 26 anos, vítima de assédio sexual intrafamiliar na infância, nunca contou para ninguém da família e ainda sofre ao ver o agressor. Aplicativos mais usados: Whatsapp e Instagram.	Redatora, 24 anos, vítima de assédio moral e de intrusão quando menor, demorou anos para contar o que aconteceu. Aplicativos mais usados: Instagram, Whatsapp e VSCO.

Fonte: Autora.

#### 4.1.1 Tarefas

Assim como no teste de usabilidade feito anteriormente, as participantes foram solicitadas a concluir tarefas simulando uma jornada do usuário.

Como o Onboarding vêm depois do cadastro, as usuárias não possuem muitas informações sobre o que o aplicativo oferece e pode acabar gerando uma certa insegurança ao pedir tantos dados pessoais. Portanto, a primeira tarefa tem como objetivo certificar que as informações disponíveis durante o processo de cadastro são suficientes para incentivar as mulheres a compartilhar suas informações sem medo. O resultado foi positivo, as participantes se sentiram confortáveis em prosseguir com o cadastro e entenderam o porquê do requerimento de seus dados como forma de manter a segurança da rede. Porém, foi identificada a necessidade de realizar esse teste com uma vítima em caso de risco, como apontado por uma das participantes: “No meu caso, que já passou e eu não convivo com o agressor, não me importaria de colocar meus dados, até porque ninguém pegaria meu celular, mas talvez uma pessoa em situação de risco precise de mais informações.”.

A segunda tarefa consiste em validar o processo de Onboarding e tem como objetivo certificar que o conteúdo do aplicativo seja apresentado de forma clara e acolhedora. Foi pedido que as usuárias dissessem aquilo que esperavam encontrar dentro da rede de acolhimento e explicassem o que haviam entendido do termo voluntária. Duas participantes pressupunham que encontrariam um espaço para contar suas histórias e obter apoio de outras mulheres dispostas a ajudar, enquanto, a terceira participante pressupunha também encontrar acolhimento de psicólogas. Sobre o termo voluntária, uma delas diz não ter entendido e imagina que são mulheres qualificadas e prontas para socorrer outras que estão em situação de risco, da mesma forma que interpretou o título “Precisando de acolhimento” na Home como pedidos de socorro.

A terceira tarefa consiste em validar as necessidades e as sensações no momento da criação de um relato. Durante o teste foi levantado um questionamento sobre a criação e construção de um relato e perfil anônimo levando em conta que, após o onboarding, a usuária é direcionada à tela inicial, ao invés da construção de seu perfil. Essa escolha foi feita com base no longo e demorado processo de cadastramento que pode acabar criando uma expectativa e ansiedade para ver o que o aplicativo realmente oferece, então, ao ser direcionada para a Home, é desejado que a usuária primeiro entenda e possa interagir e engajar com o aplicativo, para num segundo momento construir seu perfil. Portanto, foi

identificada a necessidade de um lembrete no momento de criação do primeiro relato que a informe da possibilidade de construção de um perfil anônimo que possa manter seus relatos separados de sua identidade. Além disso, foi encontrada uma falha de feedback no momento de publicação que pode ser solucionado com uma pequena mensagem informando as usuárias se processo foi concluído ou não.

A quarta tarefa tem como objetivo verificar a coerência do termo "Sororidade" e seu conteúdo no menu inferior do aplicativo. As participantes inicialmente pressupunham que nessa aba encontrariam grupos e perfis das outras usuárias, mas ao acessar o seu conteúdo, mesmo não encontrando aquilo que haviam imaginado inicialmente, disseram ver sentido no termo. O resultado comprova a coerência do termo, mas revela uma falha de educação das usuárias quanto as funcionalidades do aplicativo no momento de Onboarding.

A quinta tarefa pretende verificar a clareza de ser "Voluntária", identificar de que maneira a usuária compreende o seu dever e responsabilidade ao se tornar uma. Uma das participantes questionou inicialmente quem seriam as voluntárias, disse "Me sinto um pouco insegura, por não saber quem são elas, não sei se passam por um processo de avaliação para saber se são ou não de boa índole aprovando outras.". Portanto, para essa usuária vê-se a importância de identificar as voluntárias como forma de garantir sua segurança e criar uma certa triagem e educação daquelas que querem se tornar uma. No momento em que clicou em se tornar uma voluntária, disse "Não imaginava que cairia direto nos pedidos pendentes, acho que primeiro as pessoas querem entender o que vão fazer ou esperam que vão passar por um outro processo antes de tudo".

Quanto as outras tarefas para verificação da criação de um perfil anônimo e senha falsa, o resultado foi positivo, não possuindo algum questionamento ou erro durante sua realização.

#### 4.1.2 Resultados do Teste de Usabilidade

A partir do teste de usabilidade foram identificadas as seguintes mudanças a serem feitas na interface finaliza, sendo elas:

- a) Alteração do título “Precisando de acolhimento” na Home;
- b) Desenvolvimento de um Onboarding mais detalhado, explicando as features e menus dentro do aplicativo.
- c) Adição de um feedback no momento de criação de um relato;
- d) Adição de um lembrete sobre a criação de um perfil anônimo no momento de criação do primeiro relato;
- e) Elaboração de uma triagem e treinamento das usuárias que querem se tornar voluntárias;
- f) Tags que identifiquem usuárias voluntárias;
- g) Visualização da quantidade de pedidos pendentes.

Por questão de tempo, as alterações apontadas acima fazem parte dos planos futuros do aplicativo, não estando presentes no atual relatório.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A ideia deste projeto surgiu a partir de uma experiência pessoal da autora. Mas a partir de seu desenvolvimento pode-se concluir a necessidade massiva de se tratar desse tema com o olhar do designer e repensar em maneiras de criar um espaço seguro para aquelas que muitas vezes não possuem isso. A produção do aplicativo com a função de empoderar, acolher e ajudar mulheres vítimas de violência foi extremamente gratificante para a formação pessoal e profissional da autora.

Embora o tema e o propósito sempre se mantiveram os mesmos, o projeto foi sendo alterado à medida de seu desenvolvimento, buscando a melhor maneira de empoderar as histórias das vítimas de assédio sexual. A metodologia Inovação Centrada no Ser Humano (ICH) permitiu validar hipóteses e ideias a partir de pesquisas e efetuar alterações conforme o entendimento das reais necessidades das usuárias. Deste modo, foi possível o ajuste de decisões que já haviam sido tomadas em etapas anteriores para melhor acomodarem mudanças realizadas posteriormente.

O resultado final atingiu os principais aspectos valorizados no início do projeto. Foi possível desenvolver uma rede de acolhimento às vítimas de assédio sexual e pensar toda uma experiência para a fase de cura coletiva. A ideia foi bem recebida com todas as usuárias durante o desenvolvimento, demonstrando que o aplicativo é realmente necessário.

Os testes de usabilidade realizados mostraram que, de modo geral, os resultados foram positivos, mas para o prosseguimento desse projeto, é necessário que sejam realizados mais testes com um número maior de pessoas, incluindo participantes de todas as idades e mulheres em situações de risco.

Quanto ao futuro do projeto, ele ainda tem muito a crescer. Pretende-se, primordialmente, buscar uma forma de implementação do aplicativo, criando uma equipe composta por pessoas conectadas com a causa e, conseqüentemente, a sua disponibilização para a comunidade.

Também seria útil, posteriormente, possibilitar o rastreamento e sensurização de palavras usadas nos relatos a partir do silenciamento daquelas que podem representar gatilhos para cada usuário, assim como o Twitter faz. Em adição, é de extrema importância pensar na identificação de palavras que podem ser associadas com o suicídio, alertando assim outras usuárias e o número de resgate. Ainda nesse tópico, uma futura feature seria a adição de um botão “Acionar ajuda”, onde uma usuária pode identificar tendências suicidas, em outras

vítimas ou em si mesma, e pedir ajuda tanto das autoridades quanto da própria rede. Nessa última, as usuárias que estiverem próximas desse pedido serão notificadas e poderão agir pelo bem de outras presencialmente.

Por fim, pretende-se englobar vítimas de todos os gêneros, pois como vimos anteriormente, a cultura do estupro não afeta somente mulheres. Nenhuma dor deve ser desconsiderada e ninguém deveria lidar com esse trauma sozinho e silenciado, não importa gênero, cor e classe.

Trabalhar com uma temática tão complexa, como a violência sexual, foi desafiador em diferentes sentidos, o principal deles foi a pesquisa de dados e notícias de estupro, feminicídio, assédios psicológicos, físicos e mentais que as mulheres sofrem diariamente, além das entrevistas presenciais feitas com vítimas que puderam compartilhar suas histórias. Conversar sobre violência sexual pode ser extremamente desconfortável, mas é exatamente por isso que deve ser feito.

## REFERÊNCIAS

- CERQUEIRA, D.; COELHO, D. S. C. **Estupro no Brasil: uma radiografia segundo os dados da saúde**. Brasília: Ipea, 2014. (Nota Técnica, n. 11).
- IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Sistema de Indicadores de Percepção Social: tolerância social à violência contra as mulheres**. Brasília: Ipea, 2014.
- CERQUEIRA, D.; COELHO, D. S. C.; FERREIRA, H. **Estupro no Brasil: vítimas, autores, fatores situacionais e evolução das notificações no sistema de saúde entre 2011 e 2014**. Rio de Janeiro: Ipea, 2017. (Texto para Discussão, n. 2313)
- ENGEL, C. L. **As Atualizações e a Persistência da Cultura do Estupro no Brasil**. Rio de Janeiro: Ipea, 2017. (Texto para Discussão, n. 2339)
- TAMBE, A. **Reckoning with the Silences of #MeToo**. *Feminist Studies* Vol. 44, No. 1 (2018), pp. 197-203.
- SUNSTEIN, C. R. **#MeToo As A Revolutionary Cascade**. Harvard Law School; Harvard University - Harvard Kennedy School (HKS), 2018.
- CARDOSO, G. C.; MARTINS, I. L.; GONÇALVES, B. S. **O design centrado no usuário integrado ao desenvolvimento ágil de software**. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE INTEGRAÇÃO DO DESIGN, ENGENHARIA E GESTÃO PARA A INOVAÇÃO, 2., 2012, Florianópolis. Anais. Florianópolis, 2012.
- GARRETT, Jesse James. **The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond, Second Edition**. Berkeley: New Riders, 2011.
- ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen; PREECE, Jennifer. **Design de Interação: Além da Interação Humano-Computador**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- KRUG, Steve. **Não me faça pensar!: uma abordagem de bom senso à usabilidade na web**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2014.
- COOPER, Alan; REIMANN, Robert; CRONIN, David. **About Face 3: The Essentials of Interaction Design**. Indianapolis: Wiley Publishing, 2007.
- PEREIRA, Beatriz; MELO, Mônica de; PIMENTEL, Silvia. **Estupro: Perspectiva de Gênero, Interseccionalidade e Interdisciplinaridade**. [S.I.]: Lumen Juris, 2018.

GSMA INTELLIGENCE (London). **The Mobile Economy**. Londres: Gsm Association, 2019. Disponível em: <<https://www.gsmainelligence.com/research/?file=b9a6e6202ee1d5f787cfebb95d3639c5&download>>. Acesso em: fev. 2019.

CLARK, Josh. **How we hold our gadgets**. 2015. Disponível em: <<http://alistapart.com/article/how-we-hold-our-gadgets#section1>>.

HOOBER, Steven; BERKMAN, Eric. **Designing Mobile Interfaces**. Sebastopol: O'Reilly, 2012.

ALLEN, Jesmond J; CHUDLEY, James J. **Smashing UX Design: Foundations for Designing Online User Experiences**. John Wiley & Sons, 2012.

TEIXEIRA, Fabrício. **Introdução e boas práticas em UX Design**. Editora Casa do Código, 2014.

SCHLATTER, Tania; LEVINSON, Deborah. **Visual Usability: Principles and Practices for Designing Digital Applications**. Waltham: Morgan Kaufmann, 2013.

THINK OLGA; **Especial Olga: Estupro**. Disponível em: <[https://thinkolga.com/wp-content/uploads/2019/10/ThinkOlga\\_Estupro.pdf](https://thinkolga.com/wp-content/uploads/2019/10/ThinkOlga_Estupro.pdf)>

TAMBE, Ashwini; **Reckoning with the Silences of #MeToo**. Feminist Studies, Inc, 2018.

VATRAL, Michelle; **The Current Role Of Color Psychology In The Practice Of Gender Marketing**. University of North Georgia, 2018.<sup>[1]</sup><sub>[5EP]</sub>



## APÊNDICE

### APÊNDICE A – Perguntas do questionário.

Perguntas seguidas de \* (asterisco) são obrigatórias.

Qual a sua idade? \*

Menor de 18 anos

De 18 a 23 anos

De 24 a 30 anos

Mais de 31 anos

Quantos anos você tinha quando sofreu assédio sexual?\*

aberta ]

O agressor era alguém conhecido?\*

Sim  Não

Você chegou a procurar algum tipo de ajuda?\*

Sim  Não

Se sim, qual?

De amigos

De familiares

Das autoridades

Psicológica

De um grupo de mulheres vítimas de assédio sexual

Outro:...

Você sofreu com alguma das seguintes consequências?

Flashbacks

Depressão ou ansiedade

Problemas com raiva

Medo

- Dificuldade para dormir
- Distúrbio alimentar
- Dificuldade de concentração
- Preocupação excessiva com segurança
- Abuso de álcool ou outras substâncias
- Pensamentos suicidas

Quanto tempo demorou para conseguir contar o que aconteceu à alguém?\*

- Pouco tempo
- Demorou um pouco
- Muito tempo
- Nunca contou

Já compartilhou sua história nas redes sociais de forma anônima ou não?\*

- Sim  Não

Depois que você compartilhou sua história, alguma menina chegou a ter coragem para contar pela primeira vez algo que aconteceu com ela?

- Sim  Não

Você chegou a denunciar?\*

- Sim  Não

Se não denunciou ainda, por quê?

- Medo de represália
- Medo de não acreditarem
- Culpa
- Vergonha
- Falta de apoio
- Achou que não fosse "sério o suficiente"
- Achou que a polícia não faria nada para ajudar
- Não quis prejudicar o agressor
- Não queria que os outros soubessem

- Não havia provas suficientes
- Não sabia como
- Não quer reviver a cena e prefere tentar esquecer
- Outra...

Se já denunciou, estaria disposta a ajudar outras a fazer o mesmo?

- Sim  Não

Você se sente mais forte ao conversar ou ler relatos de mulheres que já passaram por situações parecidas?\*

- Sim  Não

Você conhece ou já utilizou algum aplicativo destinado a vítimas de assédio?

- Sim  Não

Se sim, qual?

- Aplicativo Mete a Colher
- Aplicativo Penhas
- Aplicativo SOS Mulher
- Aplicativo Me Respeita!
- Mapa Chega de Fiu Fiu!
- Site Minha Voz
- Outro:

Gostaria de deixar seu email para continuar fazendo parte da criação deste projeto?

- aberta ]

## **APÊNDICE B – Roteiro das Entrevistas.**

### **Sobre dados demográficos gerais**

- 1.1 Qual a sua idade?
- 1.2 Qual a sua profissão/área de atuação?

### **Sobre o assédio sexual**

- 2.1 Quantos anos você tinha quando aconteceu?
- 2.2 Denunciou?
- 2.3 Quais foram as motivações que te levaram a (não) denunciar?
- 2.4 Você se sentiu culpada de alguma forma? O que te levou a entender que não deveria se sentir assim?
- 2.5 O que te ajudou nesse processo de entendimento e cura?
- 2.6 O que o assédio impactou na sua vida?
- 2.7 O que você diria e quais conselhos daria para uma pessoa que acabou de ser vítima de assédio?

### **Sobre a relação das pessoas com a tecnologia**

- 3.1 Quais aplicativos mais usa?
- 3.2 Você possui/utilizou algum aplicativo de acolhimento a vítimas de assédio sexual? Quais? Pontos positivos e negativos.
- 3.3 O que gostaria de ver em um aplicativo relacionado ao tema?
- 3.4 Como um aplicativo poderia apoiar e incentivar a denúncia?
- 3.5 Mesmo não tendo sofrido assédio sexual recentemente, você utilizaria um aplicativo para ajudar **outras** mulheres?
- 3.6 O que você acharia mais importante?
  - Locais onde procurar ajuda;
  - Um passo a passo de como realizar uma denúncia;
  - Grupos de apoio e discussão;
  - Rede de psicólogas voluntárias.

## **APÊNDICE C – Roteiro da Entrevista com o Mapa de Acolhimento.**

### **Sobre o projeto**

- 1.1 Em que momento surgiu o Mapa do Acolhimento?
- 1.2 Qual é o objetivo principal do projeto?
- 1.3 Vocês possuíam uma base de psicólogas voluntárias desde o início?
- 1.4 Se não, como foi essa busca?

### **Sobre as psicólogas voluntárias do projeto**

- 2.1 Como é o processo seletivo? Quais pontos são importantes no momento de decisão?
- 2.2 Como vocês garantem que as psicólogas sejam preparadas e capazes de acolher de forma responsável?
- 2.3 Vocês organizam algum treinamento de boas práticas?
- 2.4 Acha que seria possível fazer um atendimento online?  
 "Todo atendimento deve ser feito de forma presencial. Apesar do Conselho Federal de Psicologia ter liberado a terapia online, a prática ainda é vedada em casos emergenciais e que envolvam violência ou abuso. Por isso, o Mapa do Acolhimento tomou a decisão de restringir o tipo de atendimento que proporcionamos para exclusivamente presencial para as terapeutas."
- 2.5 Chegam a fazer uma triagem com as vítimas antes de direcioná-las às psicólogas?
- 2.6 Acha que ao acolher e conectar vítimas, podemos mudar a realidade da não denúncia?

## **APÊNDICE D – Roteiro Teste de Usabilidade com Wireframes**

Nome:

Idade:

Quais apps utiliza:

Apresentação: Olá [nome da pessoa], tudo bem? Meu nome é Sara, e estou aqui para bater um papo com você sobre o aplicativo que estou desenvolvendo, o Retalhos.

Estou pedindo às pessoas que tentem usar o aplicativo para que eu possa ver se ele trabalha como pretendido. O objetivo dessa pesquisa é levantar os problemas de uso afim de definir uma lista de ajustes para serem realizados.

A primeira coisa que gostaria de deixar claro aqui é que estamos testando o aplicativo e não você. Você não pode fazer nada de errado aqui. Por isso, fique tranquilo, fale sem medo.

Eu irei gravar o áudio dessa entrevista para poder analisar futuramente as informações que você passou e documentar, mas preciso da sua autorização e da sua confidencialidade pois é uma pesquisa interna. Você pode ler o contrato e se concordar assine para começarmos a entrevista.

Ótimo. Podemos começar a olhar as coisas.

### **Tarefa A**

Página: Página inicial do aplicativo

Objetivo: Entender se o objetivo desta tela é claro, observar se a usuária compreende a diferença entre os destaques e o feed, além das tarefas que pode realizar ali.

Primeiro, vou pedir para você olhar para esta tela e dizer o que você acha dela: o que você pode fazer aqui e para que serve. Basta olhar em volta e fazer uma pequena narrativa. Você pode rolar se quiser, mas não clique em nada ainda.

### **Tarefa B**

Página: Detalhes do Relato

Objetivo: Entender se está fácil para a usuária deixar seu comentário no relato.

Imagine que o relato de Fabiana Silva te chamou atenção e você deseja ler o post inteiro. Quais ações você poderia realizar nesta tela? Como faria para encontrar e ler os outros comentários deixados? E se quiser deixar o seu comentário, onde clicaria?

### **Tarefa C**

Página: Reportar

Objetivo: Entender se o termo "Reportar" está claro e se a usuária entende sua função.

Okay, agora pode voltar para a tela do relato.

Imagine que você achou algo estranho no texto. Agora você deseja denunciar esse relato, como faria? As informações dos modais te fizeram sentir algo?

#### **Tarefa D**

Página: Criar Relato

Objetivo: Entender se existe outra necessidade no momento de criação de um relato.

Depois de tudo isso, você se sentiu inspirada para contar a sua própria história, como faria? Sente falta de alguma coisa?

#### **Tarefa E**

Página: Grupos e Dicas

Objetivo: Entender se está claro a função dessa tela.

Muito bem! Sobre aquele menu ali embaixo, Grupos, o que acha que vai encontrar ali? [RESPOSTA] Clique nele por favor. Encontrou o que você esperava? O que achou dessas funcionalidades?

#### **Tarefa F**

Página: Voluntária e Pedidos Pendentes

Objetivo: Entender se está claro a opção voluntariar-se e sua importância e verificar a disposição dos pedidos pendentes.

Estamos nos últimos passos do teste! Agora gostaria que você entrasse no Perfil e em Dados. Você entende o que "Voluntária" significa? Você poderia me dizer onde poderia achar os pedidos de acesso pendentes? [MOSTRAR ONDE ESTÁ]

Acha que essas informações são suficientes para desempenhar esse papel de moderadora? Teria alguma sugestão?

## **APÊNDICE E – Roteiro Teste de Usabilidade com Protótipo Final**

Nome:

Idade:

Quais apps utiliza:

### **Tarefa A**

Página: Caminho de cadastro

Objetivo: Certificar que as informações disponíveis geram uma conformidade no momento de cadastrar dados pessoais para moderação.

Primeiro, vou pedir para você realizar seu cadastro. O que você achou do feedback? Se sentiu segura compartilhando seus dados pessoais?

### **Tarefa B**

Página: Onboarding

Objetivo: Entender se o onboarding engloba todo o conceito do app e fornece informações necessárias sobre as features.

A partir do onboarding, o que você imagina encontrar dentro desse aplicativo? O que sentiu ao lê-lo?

### **Tarefa C**

Página: Página inicial do aplicativo

Objetivo: Entender se a navegação é clara, observar se a usuária compreende as tarefas que pode realizar ali.

Primeiro, vou pedir para você olhar para esta tela e dizer o que você acha dela: o que você pode fazer aqui? Basta olhar em volta e fazer uma pequena narrativa. Você pode rolar e navegar pelo app se quiser.

### **Tarefa C**

Página: Criar Relato

Objetivo: Entender se existe outra necessidade no momento de criação de um relato.

Depois de tudo isso, você se sentiu inspirada para contar a sua própria história, como faria? Sente falta de alguma coisa?

### **Tarefa D**

Página: Sororidade

Objetivo: Entender se está claro a função dessa tela.

Sobre aquele menu ali embaixo, Sororidade, o que acha que vai encontrar ali? Clique nele por favor. Encontrou o que você esperava? O que achou dessas funcionalidades?

### **Tarefa E**

Página: Voluntária e Pedidos Pendentes

Objetivo: Entender se está claro a opção voluntariar-se e sua importância e verificar a disposição dos pedidos pendentes.

Você entende o que "Voluntária" significa? Poderia me dizer onde poderia achar os pedidos de acesso pendentes? Acha que essas informações são suficientes para desempenhar esse papel de moderadora? Teria alguma sugestão?

### **Tarefa F**

Página: Criar perfil anônimo

Objetivo: Observar o processo de perfil anônimo.

Estamos nos últimos passos do teste! Se você quisesse criar um perfil anônimo, poderia me dizer onde poderia achar essa opção? Crie o seu!

### **Tarefa G**

Página: Senha falsa

Objetivo: Entender se está clara a descrição dessa função.

Você poderia me dizer para quê serve essa senha falsa? Clique nela. Ficou claro?

## **APÊNDICE F – Resultados ferramenta MATcH**

### **Até 30. Usabilidade muito baixa**

Somente iniciam as tarefas ao comando do usuário, evidenciam a necessidade de inserção de dados, possuem botões e links com área clicável do tamanho dos mesmos, evitam abreviaturas, além disso, são consistentes, utilizam o mesmo idioma em seus textos, apresentam os links de forma consistente entre as telas e funções semelhantes de forma similar.

### **30 - 40 Usabilidade baixa**

Além de possuir as características do nível anterior, fornecem um update do status para operações mais lentas por meio de mensagens claras e concisas, mantêm o mesmo título para telas com o mesmo tipo de conteúdo, utilizam títulos de telas que descrevem adequadamente seu conteúdo, exibem apenas informações relacionadas a tarefa que esta sendo realizada, apresentam ícones e informações textuais de forma padronizada com contraste suficiente em relação ao plano de fundo, e imagens com cor e detalhamento favoráveis a leitura em uma tela pequena, possuem navegação consistente entre suas telas, permitem retornar a tela anterior a qualquer momento, mantêm controles que realizam a mesma função em posições semelhantes na tela, permitem que as funções mais utilizadas sejam facilmente acessadas e possuem botões com tamanho adequado ao clique.

### **40 - 50 Usabilidade razoável**

Além de possuir as características dos níveis anteriores, dispõem as informações em uma ordem lógica e natural, apresentam as mensagens mais importantes na posição padrão dos aplicativos para a plataforma, oferecem uma navegação intuitiva e um menu esteticamente simples e claro, contêm títulos e rótulos curtos, possuem fontes, espaçamento entrelinhas e alinhamento que favorecem a leitura, realçam conteúdos mais importantes, possuem tarefas simples de serem executadas que deixam claro qual seu próximo passo, oferecem feedback imediato e adequado sobre seu status a cada ação do usuário, evidenciam que controles e botões são clicáveis, distinguem claramente os componentes interativos selecionados, utilizam objetos (ícones) ao invés de botões, com significados compreensíveis e intuitivos e não apresentam problemas durante a interação (trava, botões que não funcionam no primeiro clique, etc).

**50 - 60 Usabilidade alta**

Além de possuir as características dos níveis anteriores, exibem pequenas quantidades de informação em cada tela, mantêm acessíveis menus e funções comuns do aplicativo em todas as telas, evidenciam o número de passos necessários para a realização de uma tarefa, permitem que o usuário cancele uma ação em progresso, possuem navegação de acordo com os padrões da plataforma a que se destinam e possibilitam fácil acesso de mais de um usuário no caso de aplicativos associados a cadastro de login.

**Acima de 60. Usabilidade muito alta**

Tem ainda maior probabilidade, que os níveis anteriores, de possuir todas as características descritas acima, possuindo um alto nível de usabilidade.