

Paulo Otávio Pires Ferreira Coimbra

*Redesign do site Começar de Novo*  
**Plataforma digital para presos e egressos do sistema carcerário**

Projeto de Conclusão de Curso submetido  
ao Curso de Design da Universidade Federal  
de Santa Catarina para a obtenção do Grau  
de Bacharel em Design.  
Orientadora: Prof. Dr. Luciane Maria Fadel

Florianópolis  
2019

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

A ficha de identificação é elaborada pelo  
próprio autor

Maiores informações em:

<http://portalbu.ufsc.br/ficha>

**REDESIGN DO SITE COMEÇAR DE NOVO  
PLATAFORMA DIGITAL PARA PRESOS E EGRESSOS DO SISTEMA CARCERÁRIO**

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, 10 de julho de 2019.

Prof<sup>a</sup>. Marília Matos Gonçalves, Dra. Coordenadora do Curso de Design UFSC

**Banca Examinadora:**

Prof<sup>o</sup> Júlio Monteiro Teixeira, Dr.

Prof<sup>a</sup> Rochelle Santos, Dr<sup>a</sup>.



---

Professor/a Orientador/a  
Prof<sup>o</sup> Luciane Fadel, Dra.  
Universidade Federal de Santa Catarina

## **Agradecimentos**

Gostaria de agradecer a todos as pessoas que de alguma forma me incentivaram a continuar com a pesquisa, agregando tanto com conteúdos como mensagens de apoio, sem vocês nada teria se concretizado da forma que foi.

A UFSC meu grande obrigado por absolutamente tudo que me proporcionou, tanto dentro da sala de aula quando fora, foi uma vivência incrível dentro de um ambiente tão rico de pessoas únicas, um aprendizado que vou levar para o resto da vida.

À minha orientadora Luciane, que aceitou de primeira minha ideia de projeto e forneceu todo o suporte da melhor maneira que eu poderia esperar de uma orientação, eu aprendi tanto de uma área que me interessa muito e com certeza isso ficará pra vida, muito obrigado. Aos demais professores meu agradecimento, foi um privilégio aprender tanto com vocês durante minha formação acadêmica.

À Renata do DEAP, por desde a primeira reunião dentro do presídio feminino ter abraçado tanto minha ideia, ter agregado tanto a pesquisa com uma perspectiva real de quem trabalha dentro da gerência e com certeza meu trabalho não seria o mesmo sem você, espero em breve, juntos, implementarmos esse projeto que tanto acreditamos.

À minha família por todo o suporte emocional durante o projeto, minha mãe por ser essa mulher guerreira que tanto me espelha, por me ensinar a ser essa pessoa que preza pelo bem comum, principalmente das pessoas que mais precisam, não teria nunca escolhido esse projeto se não fosse por você. Aos meus irmãos Pedro, Sérgio, Bruna e Carol, cada um de sua forma me incentivou e demonstrou carinho por todo o meu trajeto, amo tanto dizer que sou irmão de vocês e aprender tanto cada dia.

Ao os meus amigos que apareceram durante toda essa minha trajetória de vida, aos que se fazem mais presentes ao meu cotidiano e aos que não, isso independe de todo o carinho e respeito que tenho por vocês, só sou o que sou pois vocês agregaram muito na minha formação como ser humano.

E por último gostaria de agradecer a minha pessoa, pois literalmente nada disso teria sido executado se não fosse por mim, por ter respeitado o meu tempo e desenvolvido esse projeto da melhor maneira que pude.

*“... a mesma sociedade que se queixa da vida ociosa dos presidiários e dos custos do sistema lhes nega acesso ao trabalho.”*

*Drauzio Varella  
Passagem do livro “Prisioneiras”*

## Resumo

Neste Projeto de Conclusão de Curso será apresentado o redesign da página governamental do Projeto Começar de Novo, que reúne as vagas de trabalho e cursos de capacitação oferecidos para presos e egressos do sistema carcerário. O Começar de Novo visa à sensibilização de órgãos públicos e da sociedade civil para que forneçam oportunidades à essa parte da população. Para tanto, será adotado a metodologia da disciplina de P6 (Fadel, Gonçalves e Batista, 2019), de modo a ser realizado uma revisão crítica do antigo site, propondo um novo arranjo de informações, definindo melhor o papel das instituições envolvidas, e por fim o resultado de sua apresentação gráfica.

**Palavras-chave:** Redesign. Design Social. Arquitetura da informação. Usabilidade.

---

## Abstract

This project will present a redesign of a government project website, called Projeto Começar de Novo (Start Again Project), that reunite job vacancies and training courses offers to convict and ex-convict's of the prison system. The Começar de Novo seeks for the sensibility of public agencies and the society to offer opportunities to this part of the population To accomplish that, will be adopted a methodology of the P6 classes (Fadel, Gonçalves e Batista, 2019), to achieve a critic review of the old website, suggesting a new arrange of information, deciding which part is for the involved institutions, and in the end the results of the graphic presentation.

**Keywords:** Redesign. Social Design. Information architecture. Usability.

## Sumário

<b>Agradecimentos</b>	<b>3</b>
<b>Resumo</b>	<b>5</b>
<b>Abstract</b>	<b>5</b>
<b>Sumário</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>9</b>
Objetivo Geral	9
Objetivos Específicos	9
<b>JUSTIFICATIVA</b>	<b>9</b>
<b>DELIMITAÇÕES DO PROJETO</b>	<b>9</b>
<b>METODOLOGIA PROJETUAL</b>	<b>10</b>
<b>DESENVOLVIMENTO</b>	<b>11</b>
Compreensão do público alvo	11
<b>Entrevistas semi-estruturadas</b>	<b>14</b>
<b>Persona, Cenário de Uso e Mapa de Empatia</b>	<b>15</b>
Persona Primária:	15
Cenário de uso:	15
Mapa de empatia:	16
Persona Secundária:	16
Cenário de uso:	16
Mapa de empatia:	17
Persona Terciária:	17
Cenário de uso:	17
Mapa de empatia:	18
<b>Diagnóstico geral e análise prévia do site</b>	<b>18</b>
<b>Nova reunião com a gerência de egresso</b>	<b>28</b>
<b>Mapa Conceitual</b>	<b>28</b>
<b>Arquitetura da Informação:</b>	<b>29</b>
<b>GRID</b>	<b>31</b>
<b>Teste de Usabilidade</b>	<b>37</b>
<b>Painéis visuais</b>	<b>39</b>
<b>Conceito gráfico</b>	<b>41</b>

<b>Aplicação de conceito para o aplicativo</b>	<b>45</b>
Testes de usabilidade do aplicativo:	50
<b>Aplicação de conceito para interface Assistência de Egresso</b>	<b>51</b>
Testes de usabilidade do aplicativo:	53
<b>Aplicação de conceito para interface Empresas</b>	<b>53</b>
Testes de usabilidade do aplicativo:	54
<b>Considerações finais</b>	<b>54</b>
<b>Referências Bibliográficas</b>	<b>55</b>
<b>APÊNDICES</b>	<b>56</b>
APÊNDICE A – Roteiro BRIEFING	56
APÊNDICE B - Questionário para empresas	57
APÊNDICE C - Fotos de Wireframes no papel	61
APÊNDICE D - Entrevista semi-estruturada Assistente Egresso - Roteiro do Mediador	63
APÊNDICE E - Entrevista semi-estruturada Empresas - Roteiro do Mediador	66
APÊNDICE F - Entrevista semi-estruturada Egresso - Roteiro do Mediador	69
APÊNDICE G - Antiga Arquitetura informação do site	72



## INTRODUÇÃO

Ao sair da prisão o ex-apanado deveria, em teoria, encontrar uma sociedade consciente de que a sua pena já foi cumprida e que a sua condição de cidadão, tal qual todos os demais, foi restabelecida. Porém na prática a situação é diferente, pois o estigma deixado pelo sistema carcerário acaba sendo um obstáculo em diversas esferas sociais do sujeito, como por exemplo sua inserção no mercado de trabalho.

A falta de acolhimento e acompanhamento por parte dos organismos responsáveis, o estigma da prisão, o preconceito da sociedade, a falta de moradia, a impossibilidade de encontrar trabalho para prover o seu sustento e a falta de apoio familiar constitui-se nos fatores mais frequentes que levam à reincidência (CAVALCANTI. A.; FONSECA. M.; CAVALCANTE. J. 2014).

Assim é comum que o estigma deixado pela prisão acaba sendo um diferencial contrário a contratação de ex-apanados em empresas. A hipótese de surgir uma oportunidade de emprego onde há um ex-apanado e alguém sem nenhuma condenação penal, fatalmente a escolha do empregador recairá sobre aquele que não possui as marcas “invisíveis” do cárcere (WACQUANT 2011). Tem sido observado, por exemplo, que muitas empresas, por ocasião do processo de seleção, obrigam aos seus candidatos a empregados, que apresentem certidões negativas de antecedentes criminais, como prova de sua idoneidade.

O lado empresarial compreende um papel muito importante no qual a empresa não tem apenas o dever de pagar impostos e gerar empregos, mas também de desenvolver ações para implementação de uma sociedade mais justa e solidária. Surge assim, o termo “responsabilidade empresarial”, a qual corresponde a uma recente etapa de maior conscientização do empresário no que diz respeito às desigualdades sociais e ao seu potencial papel na resolução das mesmas.

Na temática deste projeto, a responsabilidade social da empresa na reintegração social do ex-presidiário no mercado de trabalho consiste numa ação voluntária da mesma em admitir dentro do seu quadro de funcionários aqueles que tiveram passagem pelo sistema prisional. Assim, dar oportunidade de trabalho para um ex-presidiário é uma forma da empresa colaborar com o Estado na busca da justiça social.

Desse modo, é primordial que ações e programas de atendimento à ex-apanados em egresso seja um vínculo com a sociedade, agindo de forma a readaptá-los a mesma, possibilitando uma nova oportunidade de fazê-los presentes no mundo.

Em julho de 2018, a presidente do Supremo Tribunal Federal, no exercício do cargo de presidente da república, assinou um decreto que institui a Política Nacional de Trabalho no Sistema Prisional<sup>1</sup>. Com isso, determina empresas contratadas pela administração pública a empregar dentro do seu quadro de funcionários, aqueles que tiveram passagem pelo sistema prisional ou ainda estão encarcerados. O objetivo, segundo o governo, é facilitar a inserção deles no mercado do trabalho, fortalecendo e deixando evidente a participação tanto do poder público quanto do privado na ressocialização dos ex-presidiários.

O Departamento de Administração Prisional é um órgão governamental que visa administrar o sistema prisional brasileiro de forma a custodiar os reclusos e contribuir para sua reinserção social. É dividido em setores de gerência, contemplando por exemplo a Gerência Orientação e Assistência ao Egresso (GEROE), que assiste o apenado em período de egresso em aspectos de auxílio moral, jurídico e material, bem como a prevenção à reincidência do mesmo, prevenindo problemas de desorientação e desamparo gerados pela crise que provoca a libertação.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) lançou em 2009, o Programa Começar de Novo, o qual trata-se de uma página governamental que reúne as vagas de trabalho e cursos de capacitação oferecidos para presos e egressos do sistema carcerário. O Começar de Novo visa à sensibilização de órgãos públicos e da sociedade civil para que forneçam postos de trabalho e cursos de capacitação profissional para presos e egressos do sistema carcerário. O objetivo do programa é promover a cidadania e consequentemente reduzir a reincidência de crimes.

Meu primeiro contato com o site foi em Setembro de 2018 sendo que o mesmo apresentava-se inativo durante a época de eleição municipal, voltando apenas a ativa somente após período eleitoral federal. Ao analisar o site foi o possível identificar possibilidades de melhoria na arquitetura da informação, usabilidade e acessibilidade do website.

---

<sup>1</sup> DECRETO Nº 9.450, DE 24 DE JULHO DE 2018: Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9450.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9450.htm). Acesso em: 17/06/2019

Assim, frente ao exposto, este Projeto de Conclusão de Curso busca *Como projetar uma nova interface para o site do Projeto Começar de Novo de modo a integrar às Gerências de Egresso?*

## OBJETIVOS

### Objetivo Geral

- Desenvolver o redesign da interface do site Projeto Começar de Novo de forma a apresentar o projeto à Gerência de Egresso como uma alternativa para o novo direcionamento do projeto.

### Objetivos Específicos

- Identificar dentro do projeto os possíveis papéis das instituições pública e privada.
- Empregar, no contexto do projeto, métodos e técnicas que valorizem as concepções da metodologia escolhida.
- Apresentar à Gerência de Egresso os possíveis direcionamentos gráfico do site para o Projeto de Começar de Novo.

## JUSTIFICATIVA

A justificativa desse projeto foi a urgência de iniciativas públicas/privadas para o problema do crescimento progressivo e desenfreado do número de encarcerados do Brasil. Como já descrito é primordial a criação de programas que assistam à esse grupo de pessoas, de forma a integrar tanto lado público e empresarial.

Escolhi pessoalmente essa temática pois já trabalhava dentro da área de design voltado a projetos sociais e sabia que queria algo dentro disso, sendo se possível na área de interface e usabilidade. O que de fato me motivou a pesquisar e ir atrás dessa temática foi ter conhecido a mostra laboral do sistema prisional brasileiro em 2018. Lá dentro tive a possibilidade de conhecer diversos trabalhos que acontecem dentro dos presídios, criados e desenvolvidos pelos próprios presos, atividades que os mesmos fazem com muita maestria e profissionalismo. A justificativa é que foi realmente um privilégio estar naquele lugar naquele momento, pois muitas pessoas sequer sabem que acontecem atividades laborais dentro das cadeias e muito menos abrem as portas para esses sujeitos quando os mesmos já estão livre, com a sua “dívida paga” com a sociedade e a procura de uma nova oportunidade.

Acredito que o design tem um papel fundamental em soluções de problemas reais da sociedade, o âmbito acadêmico de pesquisa, ensino e extensão torna-se um alicerce primordial no desenvolvimento. Com esse projeto espero que sirva de base ou referência para os outros trabalhos, que promova a discussão das possibilidades do design como ferramenta transformadora de questões sociais que afligem a sociedade contemporânea.

## DELIMITAÇÕES DO PROJETO

O projeto apresenta suas restrições mediante a questões como diversidade da população carcerária, prazo de pesquisa e aprofundamento sobre a questão anteriormente citada e a impossibilidade de uma intervenção imediata e acessível dentro do Departamento Prisional (DEAP). É importante frisar que a Gerência mostrou-se aberta a novas propostas de fluxo de site e deixou-me livre para propor o que melhor minha pesquisa direcionasse, de forma a apresentar o projeto como uma possível proposta de implementação.

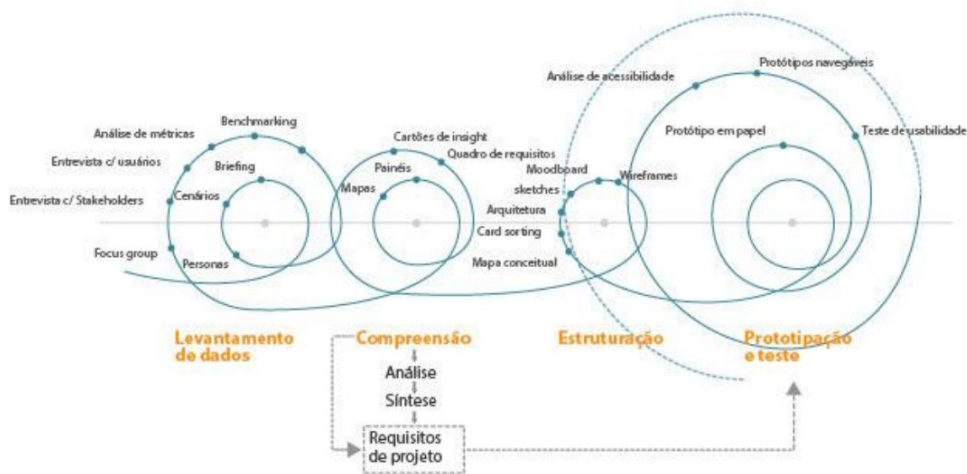
O Projeto não irá trabalhar diretamente com o público preso e ex-presos, pois uma intervenção direta exige uma equipe composta por outras áreas, devido ao fato de ser um público em situação de vulnerabilidade, não sendo possível um estudo e execução em um tempo tão curto como

um projeto de conclusão de curso. Os direcionamentos desse público está melhor informado no capítulo Compreensão do Público alvo.

Por se tratar de um projeto de conclusão do curso de design e visando a reformulação gráfica do website do projeto Começar de Novo, o mesmo desenvolveu a criação de um novo layout, sem envolver tecnologias de front-end e programação avançada. Caso o projeto for para frente com o DEAP o mesmo já possui uma equipe técnica para as áreas tecnológicas citadas.

## METODOLOGIA PROJETUAL

Para o desenvolvimento e tendo em vista um projeto de web com uma abordagem centrada na experiência do usuário (UX), foi utilizado da metodologia desenvolvida no Projeto 6 - Digital (FADEL; GONÇALVES; BATISTA. 2019.). Essa metodologia utiliza de elementos da experiência do usuário a partir das premissas de JJ Garret (2011). A norma ISO 9241 também serviu como um apoio à metodologia, sendo uma importante norma que pode ser incorporada junto com outra metodologia de projeto, pois apresenta um processo não linear que utiliza de resultado de outras atividades, sendo quando apropriado retornar alguma etapa para o refinamento.



**Figura 1:** Metodologia do P6.

**Fonte:** site da disciplina de P6 (FADEL; GONÇALVES; BATISTA. 2019.)

Por ser um projeto que envolve e necessita do sistema público e também do privado a fim de obter respostas, o direcionamento não linear da metodologia apresentou-se como uma opção possível para o desenvolvimento. Isso porque, diversas vezes foi necessário voltar à etapas anteriores a fim de observar e acrescentar algo quando necessário, de modo a responder ou agregar à uma próxima etapa. Mesmo desta forma seguiu-se o direcionamento da metodologia de levantamento de dados, compreensão, estruturação e prototipação e teste.

## DESENVOLVIMENTO

### Compreensão do público alvo

Para uma compreensão inicial acerca do público-alvo é preciso saber as diferenças entre cada tipo de regime de condenação e as limitações trabalhistas, é importante o entendimento pois para cada tipo de pena existe uma limitação de liberdade do sujeito e conseqüentemente para o projeto. Segundo a Cartilha do Empregador (2011), considera-se:

**Regime fechado:** A execução da pena em estabelecimento de segurança máxima ou média. O trabalho será comum dentro do estabelecimento, na conformidade das aptidões ou ocupações anteriores do condenado, desde que compatíveis com a execução da pena. O trabalho externo é admissível em serviços ou obras públicas.

**Regime semiaberto:** A execução da pena em colônia agrícola, industrial ou estabelecimento similar; É cumprido em colônias penais (agrícolas, industriais ou estabelecimentos similares), e há oferta de trabalho no próprio local. O condenado também pode ser enquadrado nesse regime logo no início da pena se esta ultrapassar quatro anos ou se o juiz entender que ele não merece cumprir o regime aberto. A escolha desse tipo de pena depende principalmente da análise da personalidade do condenado. Assim como no regime aberto, ele também pode sair durante o dia para frequentar cursos ou trabalhar.

**Regime aberto:** No regime aberto, o condenado pode sair do cárcere para trabalhar, frequentar cursos e exercer outras atividades autorizadas e se recolhe à noite e nos dias de folga. O previsto inicialmente na Lei de execução Penal era de que o condenado ficasse preso em “casas de albergados”, mas alguns Estados não mantêm esse tipo de ambiente. Nesse caso, o condenado vai para casa. Se ele é surpreendido fora de casa durante o período definido para recolhimento, o regime é revogado. Além desses casos, se o cidadão condenado não for reincidente e a pena não ultrapassar quatro anos, o juiz pode estabelecer que ele cumpra em regime aberto desde o início. Entre os critérios subjetivos para a concessão desse regime, os principais são a disciplina e o senso de responsabilidade do condenado.

**Egresso:** Aquele indivíduo que já foi liberado definitivamente, pelo prazo de 1(um) ano a contar da saída do estabelecimento e o liberado condicional, durante o período de prova.

Os regimes fechado e semiaberto, o sujeito ainda está residindo nos presídios, não tendo um contato com tecnologias que tenham acesso a internet, limitando esse uso aos funcionários e responsáveis do sistema prisional. Os responsáveis pelo setor de atividades laborais podem cadastrar os encarcerados a partir dos dados que já tem do sistema IPEN, e direcionar as melhores oportunidades a partir das limitações da pena. Essa ação já poderia por exemplo, facilitar o acesso do usuário ao momento que o mesmo já se encontrar em outro tipo de regime menos rigoroso. O regime aberto e egresso já possibilita ao sujeito maior autonomia na interação com site.

O restante do entendimento amplo do Público alvo foi utilizado os último dados disponibilizados pelo INFOPEN, em 2016, ele compila informações estatísticas do sistema penitenciário brasileiro.

Em Junho de 2016, existiam 726.712 pessoas privadas de liberdade no Brasil, sendo 689.510 pessoas que estão em estabelecimentos administrados pelas Secretarias Estaduais de Administração Prisional e Justiça, o sistema penitenciário estadual; 36.765 pessoas custodiadas em carceragens de delegacias ou outros espaços de custódia administrados pelas Secretarias de Segurança Pública; e 437 pessoas que se encontram nas unidades do Sistema Penitenciário Federal, administradas pelo Departamento Penitenciário Federal. Foi nessa mesma data que a população prisional brasileira ultrapassou, pela primeira vez na história, a marca de 700 mil pessoas privadas de liberdade, o que representa um aumento da ordem de 707% em relação ao total registrado no início da década de 90.

INFOPEN (2016)

Conforme figura abaixo é possível ver o aumento da população carcerária entre 1990 e 2016:

**Gráfico 1. Evolução das pessoas privadas de liberdade entre 1990 e 2016<sup>12</sup>**



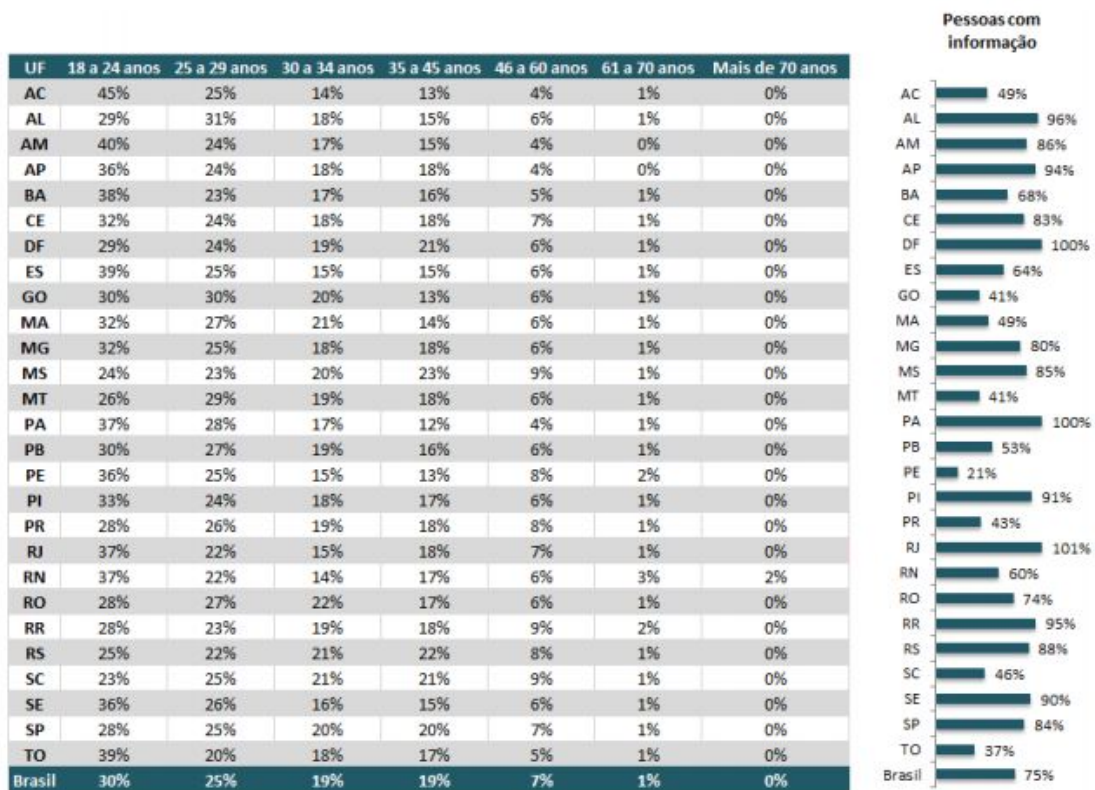
Fonte: Ministério da Justiça. A partir de 2005, dados do Infopen.

**Figura 2:** Evolução das pessoas privadas de liberdade entre 1990 e 2016

**Fonte:** INFOPEN 2016.

Indo um pouco mais afundo sobre o perfil do público alvo, os dados da Figura 3 revelam que mais da metade da população carcerária tem idade entre 18-29 anos, sendo assim caracterizada por uma população jovem. Essa faixa etária que abrange tanto pessoas nascidas de 1989 à 2001 já tem, mesmo que de maneira breve ou limitada, acesso dos meio eletrônicos como televisões, computadores e smartphones.

**Tabela 10. Faixa etária das pessoas privadas de liberdade por Unidade da Federação**



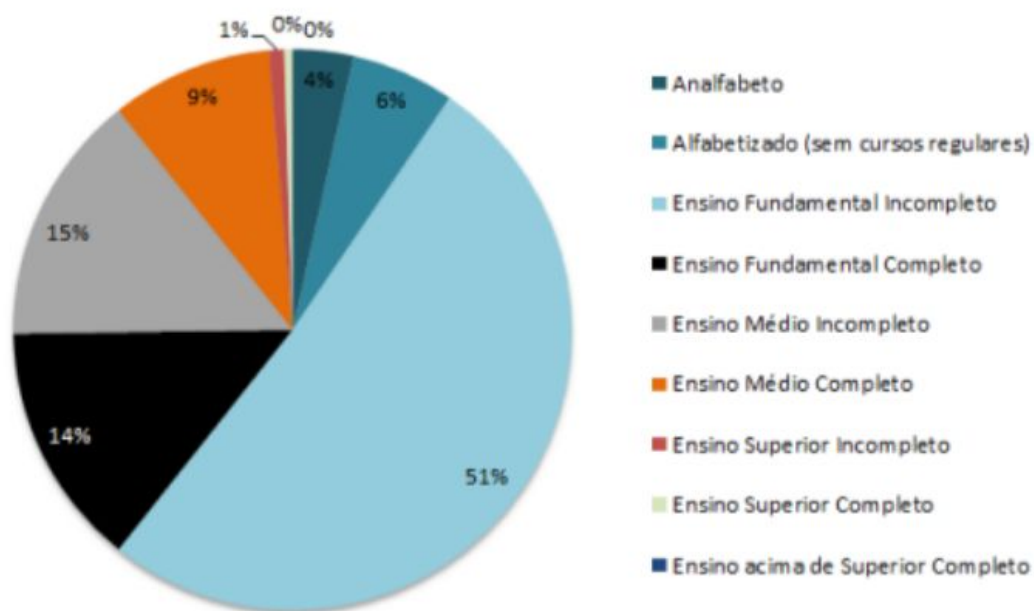
Fonte: Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias - Infopen, Junho/2016.

**Figura 3: Faixa etária das pessoas privadas de liberdade entre 1990 e 2016**

Fonte: INFOPEN 2016.

Foram obtidas informações acerca da escolaridade para 70% da população privada de liberdade no Brasil ( 482.645 pessoas). Nessa amostra, observa-se um baixo grau de escolaridade, seguindo a tendência já expressa em levantamentos anteriores do INFOPEN.

Conforme o Gráfico 1, 51% da população prisional brasileira ainda não acessou o ensino médio, tendo concluído, no máximo, o ensino fundamental. Entre a população que se encontra no ensino médio, tendo concluído ou não esta etapa da educação formal, temos 24% da população privada de liberdade.



Fonte: Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias - Infopen, Junho/2016.

**Gráfico 1:** Escolaridade das pessoas privadas de liberdade  
**Fonte:** INFOPEN 2016.

Esses dados foram de extrema importância para a delimitação do público alvo escolhido para esse projeto. A vontade era de conseguir trabalhar com o todo o público porém, estudar e projetar para um público-alvo com um nível baixíssimo de escolaridade e até pessoas analfabetas funcionais envolve uma pesquisa muito maior, com outras áreas acadêmicas incluídas, não sendo possível para este projeto de graduação. Portanto o presente trabalho pretende trabalhar com um o público que já possui um grau básico de alfabetização a ponto de conseguir ler e interpretar informações presentes em uma tela, o que representa 49% do restante da população carcerária, quase metade desses 726.712.

Porém a intenção desse projeto não é excluir a outra parcela do público, é possível por exemplo, existir um lugar físico que preste assistência a esse determinado grupo. Ao conversar com a Gerências de Egressos e Instituições de Apoio à comunidade, ambas se disponibilizaram para auxiliar quando necessário.

## Entrevistas semi-estruturadas

As entrevistas começaram em agosto de 2018, ao visitar o presídio feminino de Florianópolis tive a possibilidade de uma conversa com a diretora de segurança do presídio, a fim de ter uma visão de alguém que tem um contato diário com universo carcerário. Para a entrevista seguiu-se o roteiro com as perguntas presente no Apêndice A, porém a diretora não quis responder formalmente as perguntas e por isso a entrevista aconteceu de uma maneira mais informal.

A diretora contou que naquele momento não existia nenhuma atividade laboral acontecendo no presídio de Florianópolis, sendo o presídio de São Pedro de Alcântara o que realiza as atividades laborais. As empresas que tenham interesse em propor projetos e atividades laborais precisam entrar em contato com o GEROE, e o mesmo encarrega-se da organização e direcionamentos ao presídio. Um ponto bem interessante levantado pela diretora é que alguns presos durante seu período ou



proximidade de soltura recebem propostas de emprego nas cidades em que ficou encarcerado, mas muitos acabam desistindo por seus familiares serem de outras cidades ou estados.

Foi recomendada pela mesma a visita ao GEROE, para entender mais sobre a Gerência, seu objetivo e limitações. Dentro do GEROE conheci mais sobre o funcionamento da gerência e quais possibilidades a mesma teria dentro do projeto, a diretoria mostrou-se também aberta a sugestões minhas de como um agente do estado poderia ser um agente ativo dentro do projeto.

Fui até o setor da UFSC responsável pelas licitações de empresas com objetivo de conhecer algumas empresas que realizam serviços dentro da universidade, pois tinha uma certeza que uma grande parte estaria dentro do grupo destinado ao decreto de inclusão de mão de obra de presos e egressos. Foi criado um questionário destinado à essas empresas, tanto as perguntas quanto respostas estão no Apêndice B.

Foram enviadas para quinze e-mails de empresas e apenas obteve-se duas respostas (Ver Apêndice C), ambas não tinham conhecimento do projeto começar de novo e nunca tinha contratado esse tipo de mão de obra (mesmo empresas grandes com mais de mil funcionários). Tanto o pequeno número de respostas quanto às respostas em si evidenciam a falta de oportunidades oferecidas pelas empresas, sendo as consequências já abordadas anteriormente.

## **Persona, Cenário de Uso e Mapa de Empatia**

A partir dos dados retirados pelo IPEN, das visitas relatadas ao presídio feminino, do GEROE, e das respostas do questionário das empresas definiu-se que o sistema seria utilizado por três tipos de usuários: os egressos, o agente do estado (relacionado de alguma forma à egresso), e funcionário da empresa responsável pela contratação de funcionários.

A partir dessa definição de público utilizaria-se da criação de Personas. A técnica de persona consiste na criação de um personagem fictício que concentra as características das pessoas para as quais o produto é desenvolvido e tem o objetivo de estimular a compreensão e a empatia com o usuário, bem como explicitar a comunicação dos requisitos de usabilidade e construção da interface (CYBIS, 2007). Além das personas foram definidos seus cenários de uso assim como um mapa de empatia para cada.

O cenários de uso foram importantes para concepção imaginária de possíveis usos do sistema, identificando possíveis problemas ou condições necessárias do fluxo e da interface.

O mapa de empatia tem como objetivo fazer com que pensamos empaticamente com os usuários, de forma a melhor entender seu comportamento. Como na persona ele é baseado em uma hipótese do perfil do público-alvo.

### **Persona Primária:**

Carla, 24 anos, extrovertida, trabalhadora, usa tanto os celulares para diversão quanto para algumas funções que precisa, como aplicativo de transporte. Tem certas dificuldades com alguns aplicativos por isso se limita aos básicos.

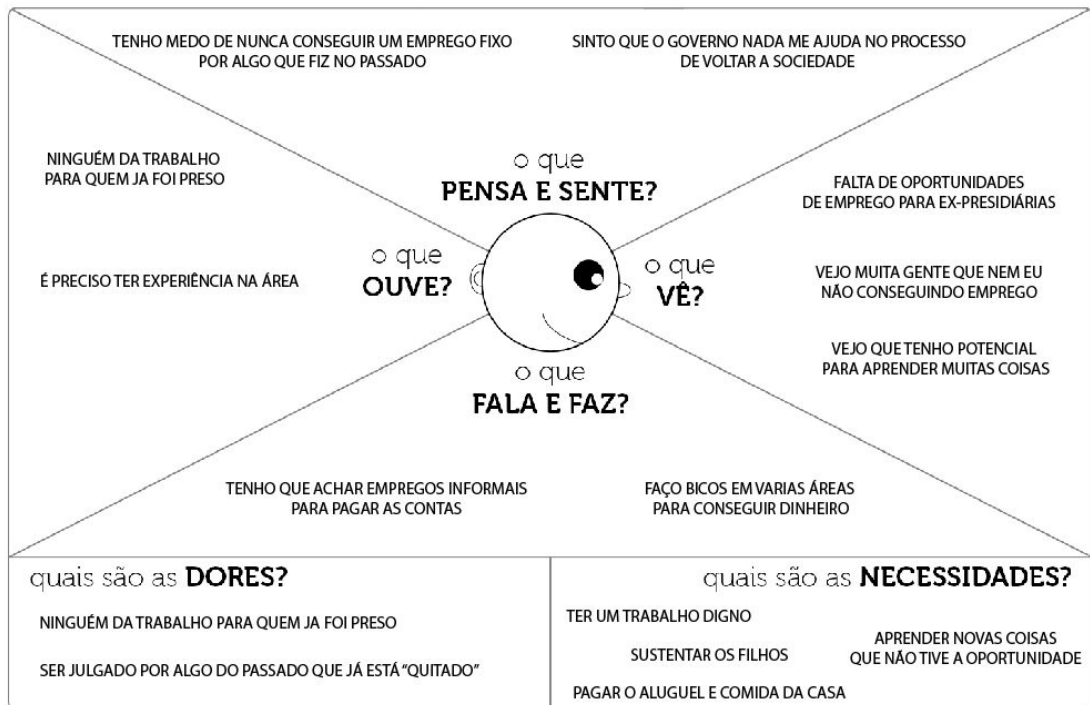
### **Cenário de uso:**

Carla foi liberada do sistema penitenciário faz dois meses, teve uma redução da pena por bom comportamento e por ter trabalhado na área elétrica e manutenção da prisão. Agora prepara-se para essa nova etapa de vida, em que pretende trabalhar com qualquer coisa mas tem preferência na área elétrica, paixão que desenvolveu dentro das atividades laborais. Antes de ser presa já tinha tido contato com computadores e celulares, principalmente com celulares, pois precisava ficar atenta caso algo acontecesse com seu filho mais novo. Carla procura um emprego que seja no período diurno,



mesmo horário que seu filho está na creche. Nunca fez um currículo mesmo já tendo trabalhado em algumas áreas distintas na sua vida. Não possui um celular de última geração mas um suficiente que tenha acesso a internet.

### Mapa de empatia:



**Figura 4:** Mapa Empatia da pessoa que foi presa.

**Fonte:** Autor.

### Persona Secundária:

Mônica, 38 anos, atenciosa, empenhada, usa tanto os celulares para diversão quanto computador dentro do seu ambiente de trabalho. Já está acostumada com o meio digital, sendo com um nível médio/intermediário de conhecimento. Se importa por causas sociais e descobriu que a empresa que trabalha precisa contratar mão de obra de ex presidiários, não viu problema nenhum, apenas fica ansiosa pois nunca tinha o feito.

### Cenário de uso:

Mônica trabalha para uma empresa de limpeza. Ela trabalha no setor que contrata novas pessoas para fazer parte da empresa e já executa essa função a muitos anos. Divulga novas oportunidades através de sites de empregos, grupos em redes sociais e por indicações, nunca tinha contratado dentro de sua empresa uma pessoa que já foi presa. Usa o computador da firma todo o dia e seu celular é um smartphone de última geração. Ela não sabe exatamente quais são as normas para contratar um ex-encarcerado mas sabe que precisa tê-los no quadro de funcionários.

## Mapa de empatia:

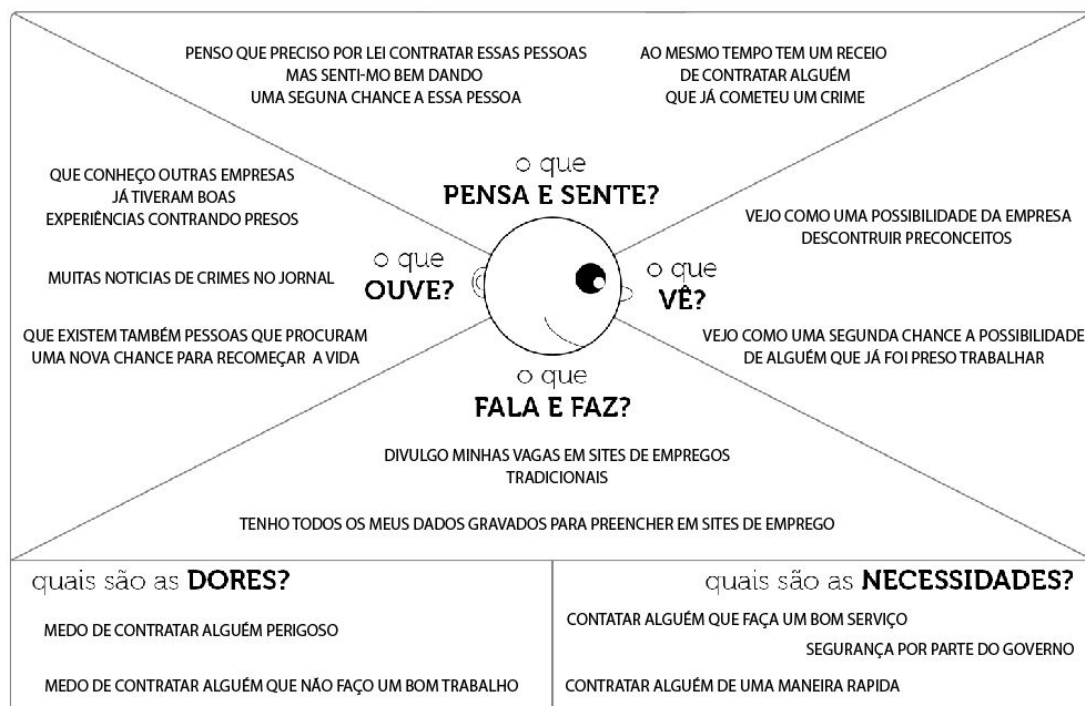


Figura 5: Mapa Empatia da pessoa que contrata na empresa.

Fonte: Autor.

## Persona Terciária:

Sérgio, 47 anos, atencioso, focado, usa tanto os celulares para diversão quanto computador dentro do seu ambiente de trabalho. Já trabalha no Departamento de Administração Prisional fazem mais de 20 anos, porém acabou sendo direcionado ao setor de egresso há 5 anos atrás. Já está acostumado com movimentos repetitivos dentro de um sistema e preza sempre por praticidade e agilidade, pois já executa suas funções com maestria.

## Cenário de uso:

Sérgio trabalha como servidor do Departamento de Administração Prisional, é assistente social voltado ao egresso dos presos à sociedade, já trabalha nessa função fazem dois anos. Ele trabalha tanto diretamente com os presos em penitenciárias quando no prédio público do seu setor, utiliza de computadores para registrar suas atividades exercidas mensalmente. Não possui nenhuma dificuldade com o meio digital pois utiliza diariamente tanto para trabalho quando recreativamente.

## Mapa de empatia:



Figura 6: Mapa Empatia do assistente social.

Fonte: Autor.

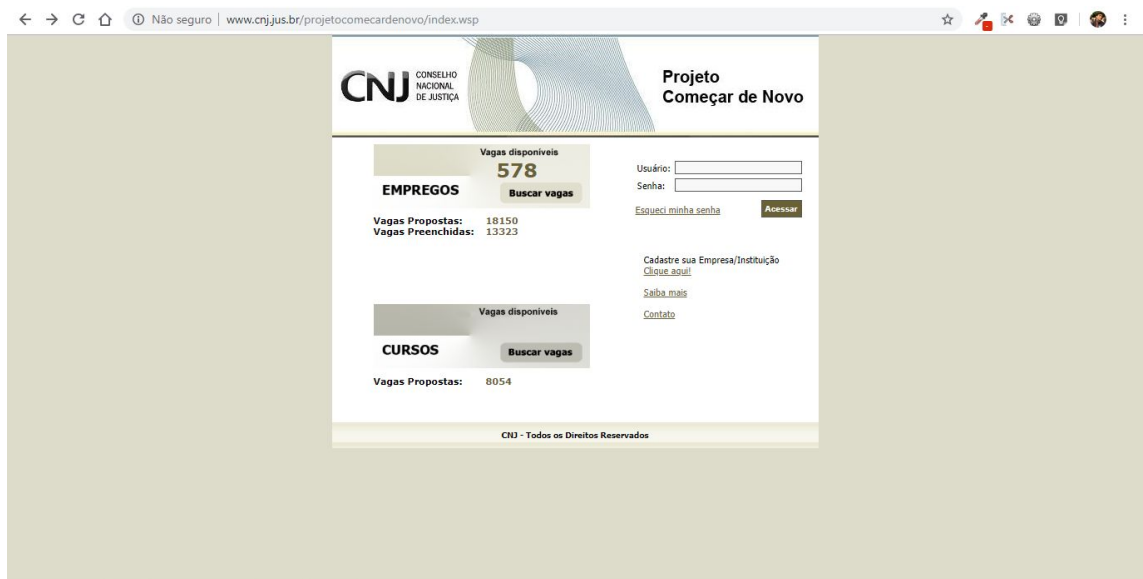
## Diagnóstico geral e análise prévia do site

O Programa Começar de Novo, lançado em 2009 pelo Conselho Nacional de Justiça, é executado nos Estados sob a coordenação dos Tribunais de Justiça. Ele visa à sensibilização de órgãos públicos e da sociedade civil, para que forneçam postos de trabalho e cursos de capacitação profissional para presos e egressos do sistema carcerário. O objetivo do programa é promover a cidadania e conseqüentemente diminuir a reincidência de crimes.

O Programa funciona com as empresas e instituições disponibilizando vagas no Portal de Oportunidades existente no site do CNJ. Os tribunais indicam ao CNJ algum responsável (magistrado, servidor ou outro) que fará a intermediação entre o candidato e a vaga. Esse responsável é o contato, que realizará a seleção de candidatos e encaminhará às empresas e instituições empregadoras. O preso ou egresso interessado em uma oferta de emprego ou curso acessa o Portal e consulta se há uma vaga na qual se enquadra. Em caso positivo, entrará em contato direto com o responsável indicado pelo Tribunal. Jamais o interessado irá diretamente à instituição empregadora (CARTILHA DO EMPREGADOR 2011). Esse último ponto é um fator determinante para o direcionamento do projeto, pois para realizar-se de fato a contratação entre sujeito e empresa é necessário o intermédio de um agente público, sendo que uma demora para intermediação do mesmo pode acarretar na desistência da pessoa em relação a vaga.

O Projeto Começar de Novo faz parte do domínio do [Conselho Nacional de Justiça](#), fazendo parte da seção “[Sistema Carcerário, Execução Penal e Medidas Socioeducativas](#)”. É preciso achar o item que redireciona à página do projeto, sendo que o mesmo está em *hiperlink com* o texto “Portal de Oportunidades”, sendo assim confuso para quem procura exatamente pela nome do projeto..

O site do [Projeto do Começar de Novo](#) é dividido em 7 áreas de interação, são elas: Buscar Vagas (Emprego) ; Buscar Vagas (Curso); Login (usuário e senha); Esqueci a Senha Cadastrar; Saiba Mais e Contato.



**Figura 7** - Tela inicial do Projeto Começar de Novo

**Fonte:** o autor a partir de um Screenshot do site em: 17/06/2019

A seção de Contato aparece em forma de modal mostrando uma única informação: O email de contato do PJCEN. A seção de Saiba Mais direciona à uma página não encontrada. O Cadastro é somente para empresas que desejam se cadastrar no projeto, respondendo as informações apresentadas conforme a Figura 9, caso a pessoa esqueça a senha, um modal aparece para digitar o login e a senha será enviada ao email.

**Figura 8**- Seção de cadastro das empresas.

**Fonte:** o autor a partir de um Screenshot do site em: 17/06/2019

A seção de Buscar Vagas (Figura 9) é destinado ao público preso ou em egresso do sistema penitenciário, apresenta graficamente o número de vagas disponíveis, número total de vagas

propostas e número vagas preenchidas, não tendo de fato alguma importância ao usuário que procura uma vaga de emprego.

Vagas disponíveis  
**589**  
**EMPREGOS** **Buscar vagas**

Vagas Propostas: 18396  
Vagas Preenchidas: 13559

**Figura 9** - Seção de Vagas Disponíveis.

**Fonte:** o autor a partir de um Screenshot do site em: 17/06/2019

Ao clicar na figura, que é um botão de “buscar vagas” o usuário é direcionado a uma próxima etapa em que mostra as vagas disponíveis de todo o Brasil, conforme a Figura 10. As vagas são organizadas por data, número de vagas, profissão, cidade/estado e contato. As datas dos empregos postadas aparecem de ordem de mais antigas à mais atuais, o usuário precisa entender que é preciso clicar na seção de última página para poder ser direcionado as vagas mais recentes.

Bem vindo Sábado, 13 de Abril de 2019

Projeto Começar de Novo Pesquisar

Vagas Cadastradas

Data	Número de Vagas	Profissão	Cidade - Estado	Contato
13/11/2009	1	Revestidor de móveis de madeira	BLUMENAU - SC	
14/11/2009	1	Office-boy	CAMPO LARGO - PR	
14/11/2009	1	Montador	NOVA SANTA RITA - RS	
20/11/2009	1	Serralheiro	GOIANIA - GO	
25/11/2009	1	Vendedor de jornais e revistas	ITAJAI - SC	
03/12/2009	1	Auxiliar de administração	GOIANIA - GO	
14/12/2009	1	Motorista auxiliar	ALMIRANTE TAMANDARÉ - PR	
15/12/2009	1	Vendedor	MARAU - RS	
23/12/2009	1	Pedreiro	CURITIBA - PR	
23/12/2009	1	Servente (construção civil)	CURITIBA - PR	

Primeiro - 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 - Próximo - Último

CNJ - Todos os Direitos Reservados

**Figura 10** - Página de Vagas Disponíveis.

**Fonte:** o autor a partir de um Screenshot do site em: 17/06/2019

O botão de contato é o que deveria na teoria mostrar o contato da empresa, porém o mesmo direciona a uma próxima página (Figura 11), que revela os Parceiros e Comitês do projeto, que no caso seriam o contato dos agentes do tribunal do estado escolhido, segundo a gerência do GEROE, são eles que auxiliam no contato entre empresa e sujeito em egresso. É preciso clicar no botão de “visualizar” para ver os dados do comitê, que direcionam à uma nova página (Figura 12).



**Figura 11** - Página de Parcerias e Comitês.

**Fonte:** o autor a partir de um Screenshot do site em: 17/06/2019

Por fim o usuário chega a página de visualizar o comitê (Figura 12), os dados do mesmo estão a disposição, sendo o telefone de contato o meio em que o preso pode entrar em contato, mas isso não deixa evidente de nenhum jeito.



**Figura 12:** Página de Visualizar Comitê.

**Fonte:** o autor a partir de um Screenshot do site em: 17/06/2019

A seção de buscar cursos segue o mesmo estilo visual da seção de empregos, porém não foi possível encontrar nenhum curso oferecido, tanto cursos oferecidos pelo governo quanto do setor privado.

Portanto conclui-se que é necessário rever toda a arquitetura de informação da página, segundo Dijck (2003) “O principal trabalho de um arquiteto de informação é organizar a informação de um website para que seus usuários possam encontrar coisas e alcançar seus objetivos.”. No caso do projeto o objetivo é o usuário conseguir um emprego ou pelo menos conseguir entrar em contato com a empresa de forma direta ou indireta, levando sempre em consideração que se trata de um público alvo sem muita escolaridade e possivelmente sem familiaridade com o meio digital.

Para medir o grau de usabilidade do site, utilizou-se da ferramenta MATch Checklist, que é um formulário que serve de apoio à avaliação heurística para medir a usabilidade de aplicativos para celulares touchscreen. Foi analisado a partir do celular, versão responsiva do site, que no caso é a mesma do site.

<b>Resultado: 28.1 pontos - Usabilidade muito baixa</b>	
<i>Nível</i>	<i>Características que os aplicativos para celular touchscreen quase sempre ou sempre possuem...</i>
<b>Até 30</b>	<b>Usabilidade muito baixa</b> 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.
<b>30 - 40</b>	<b>Usabilidade baixa</b> 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.
<b>40 - 50</b>	<b>Usabilidade razoável</b> 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).
<b>50 - 60</b>	<b>Usabilidade alta</b> 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.
<b>Acima de 60</b>	<b>Usabilidade muito alta</b> Tem ainda maior probabilidade, que os níveis anteriores, de possuir todas as características descritas acima, possuindo um alto nível de usabilidade.

**Figura 13:** - Resultado Avaliação com a ferramenta MATch Checklist.

**Fonte:** o autor a partir de um Screenshot do site em: 10/03/2019

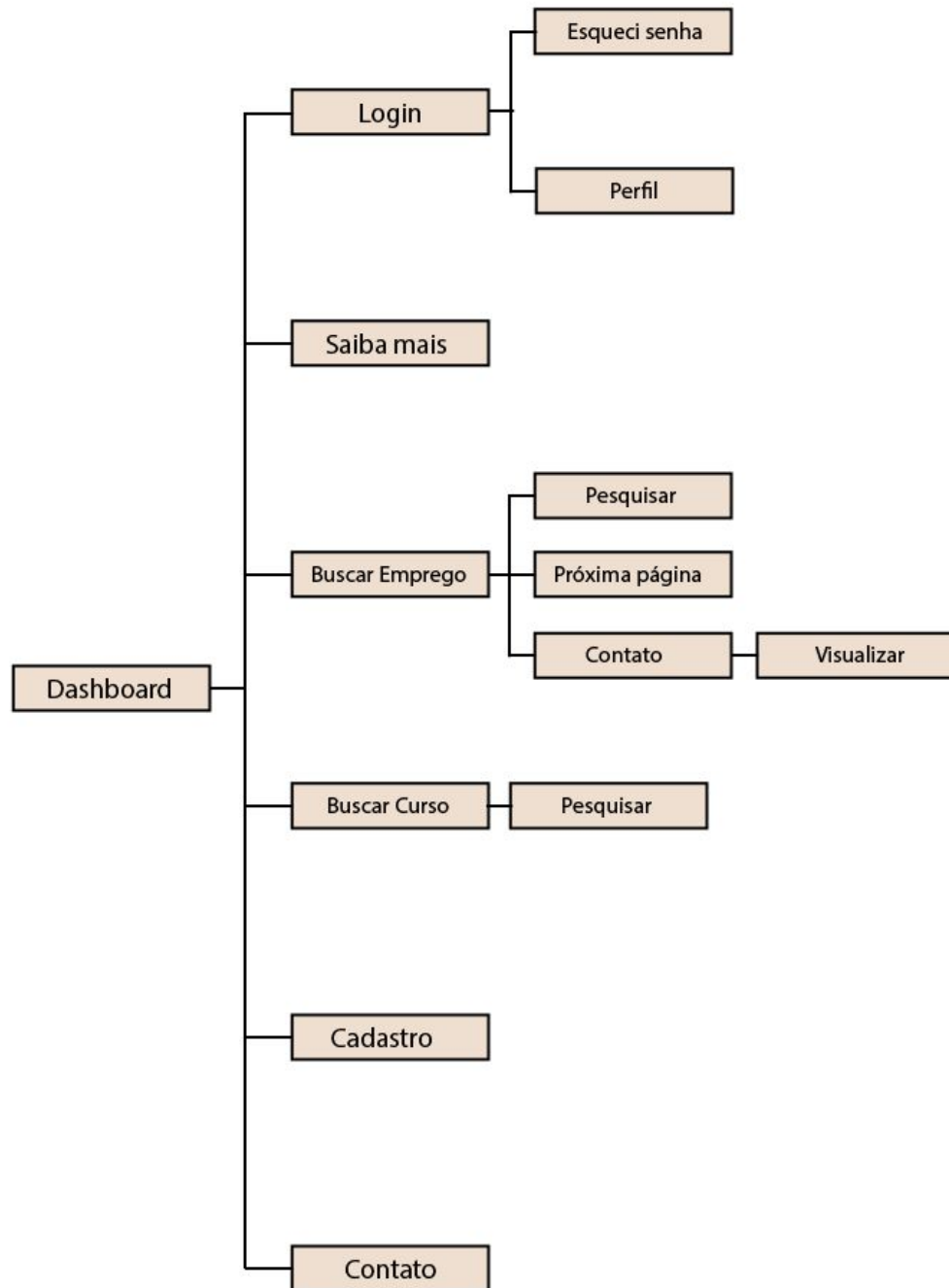
Os resultados da ferramenta indicam uma usabilidade muito baixa como: “Somente iniciam as tarefas ao comando do usuário, evidenciam a necessidade de inserção de dados, possuem botões e links com área clicável do tamanho dos mesmos, evitam abreviaturas, além disso, são consistentes, utilizam o mesmo idioma em seus textos, apresentam os links de forma consistente entre as telas e funções semelhantes de forma similar”.

Portanto é preciso rever as condições de usabilidade do site, a própria ferramenta indica em suas definições nos graus de usabilidades, características de boas práticas a serem levarem a uma construção de uma interface que atenda os graus de uso do público alvo, como por exemplo: exibir pequenas quantidades de informação em cada tela, manter acessíveis menus e funções comuns do aplicativo em todas as telas, evidenciar o número de passos necessários para a realização de uma tarefa, etc.

## Mapa da estrutura prévia do site atual

Foi desenvolvido o mapa do site do projeto atual a fim de entender de uma maneira menos poluída os caminhos que os usuários podem percorrer durante a interação com o site.





**Figura 14:** Mapa Empatia da pessoa que contrata na empresa. .

**Fonte:** Autor.

## Benchmarking

Para o desenvolvimento do Benchmarking não foi possível achar sites ou aplicativos brasileiros que fazem a conexão entre ex presidiários e o mercado de trabalho. Encontrou-se sites estrangeiros com a proposta parecida de reintegração de ex-presos à sociedade mas com uma



finalidade muito mais ampla que somente oferecer e procurar empregos, envolvendo seções para doações para o projeto, artigos de boas práticas no mercado de trabalho para ex-presos, seção de vídeos e imagens de ações realizadas pelos projeto. Foi preciso levar em consideração o objetivo principal do Projeto Começar de Novo, que é fazer a conexão entre mercado de trabalho e ex-presos de maneira mais simples e objetiva possível, não sendo aplicado a esse projeto de conclusão de curso.

Foi analisado então alguns aplicativos que fazem também o serviço de procura e oferta de emprego, com o objetivo de identificar pontos em comum e diferenciais, como é abordado a procura e oferta de emprego entre outros os aspectos.

### Lista de Vagas:



Figura 15: Interface do aplicativo InfoJob, lista de vagas.

Fonte: Print de tela do Autor

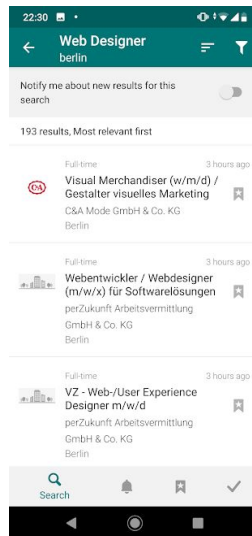
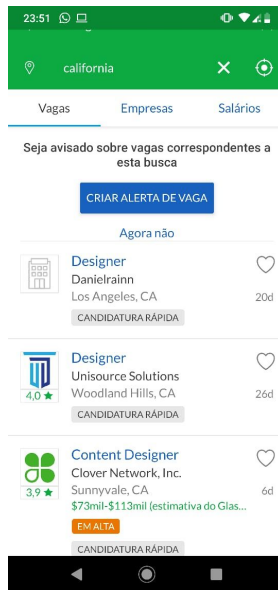


Figura 16: Interface do aplicativo XING

Fonte: Print de tela do Autor



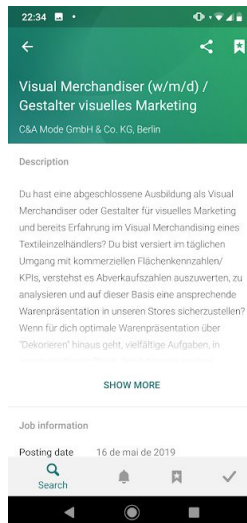
**Figura 17:** Interface do aplicativo Glassdoor.  
**Fonte:** Print de tela do Autor

Da análise da lista de vagas percebe-se que normalmente não são muitas informações disponíveis para cada vaga, guardando o restante para uma outra tela da descrição mais detalhada da vaga. As vagas normalmente indicam o nome da vaga, nome da empresa, data que foi postada e localização. Na parte superior foi possível identificar uma ação de filtro de vaga, pesquisa a partir de localização e/ou tipo de vaga.

### Descrição da vaga



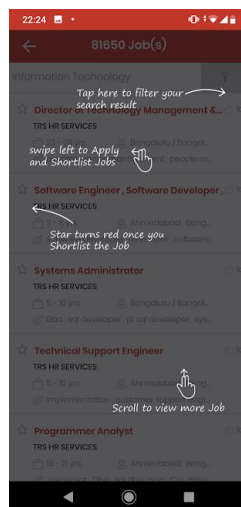
**Figura 18:** Interface do aplicativo InfoJob, descrição da vaga.  
**Fonte:** Print de tela do Autor



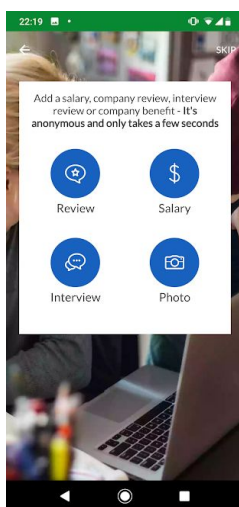
**Figura 19:** Interface do aplicativo XING, descrição da vaga.  
**Fonte:** Print de tela do Autor

Sobre as descrições foi percebido que além das descrições mais detalhadas os benefícios também são descritos nessa tela, por vezes em forma de texto, ou com o auxílio de ícones. Também notou-se o botão de “candidatar” a vaga localizado na parte inferior da tela, de modo a que o usuário após ler e tenha a possibilidade de rapidamente se candidatar a vaga. Algumas telas mostravam um feedback da ação outras não.

### Extras



**Figura 20:** Interface do aplicativo TimesJobs, ajuda com a vagas.  
**Fonte:** Print de tela do Autor



**Figura 21:** Interface do aplicativo Glassdoor, review das vagas.  
**Fonte:** Print de tela do Autor



**Figura 22:** Interface do aplicativo InfoJobs, página de erro.  
**Fonte:** Print de tela do Autor

Algumas telas tem um papel extra dentro do aplicativo que podem enriquecer bastante e ser um diferencial no projeto. A figura 21 por exemplo, é uma tela de ajuda que mostra a função de cada parte da tela, para um usuário mais experiente pode não significar muita coisa mas para um usuário com muita dificuldade pode ser um essencial. A página de review é interessante pois cria uma relação de interação com o aplicativo mesmo após o usuário tenha conseguido alcançar seu objetivo principal (conseguir o emprego), além de validar se realmente a empresa corresponde ao que oferece. Por último a página de erros, uma página que tem a função de mostrar que algum erro ocorreu no processo, o que acaba gerando uma frustração para o usuário, mas que nessa tela pelo uso de ilustrações transforma em algo menos frustrante.

Para a questão das empresas observou a simplicidade no objetivo principal de oferecer uma vaga, com requisitos específicos nos formulários de cadastros e vagas e para criação de um perfil. Dentro do projeto Começar de Novo já foram pré estabelecidos o que é necessário preencher para cadastrar uma nova vaga assim como um novo perfil.

## Nova reunião com a gerência de egresso

Até o momento a plataforma estava sendo desenvolvida para os egressos e as empresas como usuários principais, sendo a gerência de egresso apenas um usuário que ajudasse no processo de suporte a dúvidas e direcionamento para ambos os usuários. Foi desenvolvido dessa forma uma arquitetura da informação, presente no Apêndice G, em que a arquitetura foi apresentada como uma opção para o direcionamento do projeto de modo a ser apenas uma plataforma de uso para empresas e egressos. Surgiram então dúvidas tanto minhas quanto da gerência, a respeito de como funcionaria a autenticação do cadastro do egresso, quais informações as empresas poderiam ter acesso no perfil do candidato, como seria o acesso da gerência de egresso e quais papéis ela pode ter no projeto além de um simples suporte. Assim juntos, definimos alguns pontos primordiais para o direcionamento final do projeto, definindo o papel de cada usuário e conseqüentemente do projeto de conclusão.

O cadastro do egresso seria feito no aplicativo, além de preencher seus dados como qualquer cadastro de aplicativo o usuário anexa junto uma foto do seu Boletim Penal (BP). O BP é um documento oficial do histórico carcerário do preso, contendo todas as atividades exercidas pelo preso. Ele se torna uma peça fundamental no direcionamento do projeto pois além de certificar de fato que o usuário é uma pessoa que já passou pelo sistema carcerário, ele abre a possibilidade para que o cadastro de pessoas que estão no regime semi aberto, ou em processo de soltura, seja realizado pelo um agente prisional e seu login e senha constem dentro do Boletim Penal, abrindo possibilidade assim para que todas as pessoas sejam registradas no sistema e tenha uma possibilidade real de usar o aplicativo.

Dessa forma o usuário que é o agente público deixa de ser apenas um suporte para o sistema e age também na ação de cadastrar as pessoas que ainda estão presas, além de poder ter acesso a todas as empresas e pessoas cadastradas, podendo gerar métricas quando achar necessário.

As empresas continuam com seu papel inicial de anunciar vagas, agora porém elas têm acesso ao BP das pessoas inscritas na vaga e podem decidir qual pessoa contratar a partir do histórico de atividades exercidas dentro presídio. Após a decisão de escolha é enviado para os usuários o dia e a hora da entrevista marcada, sendo dessa forma cumprido o objetivo do sistema.

Não cabe nesse projeto de conclusão de curso definir qual parte exatamente do BP constará visualmente para a empresa ter acesso, mas gostaria no futuro caso o projeto for aprovado que não seja ferido de forma alguma os direitos da pessoa presa.

Portanto o sistema ficou dividido dessa forma: Um aplicativo de celular voltado para o público egresso, levando em consideração os dados do (IBGE 2018) em que em 2016, enquanto 92,3% ou 63,8 milhões dos lares brasileiros tinham pelo menos um morador com telefone celular. E para as empresas e assistentes de egresso o sistema ficou para os computadores, pois ambos utilizam desse meio para realizarem suas atividades dentro do ambiente de trabalho.

## Mapa Conceitual

A partir desses conceitos, foi criado um mapa conceitual. Segundo Sherratt e Schlabach (1990) este tipo de mapeamento pode ser definido como:

O mapeamento conceitual envolve a identificação de conceitos ou idéias pertencentes a um assunto, e a descrição das relações existentes entre essas idéias na forma de um desenho esquemático. O objetivo deste mapa é representar a compreensão de um indivíduo sobre um corpo de conhecimento e ilustrar as relações entre as idéias que são significativas para este indivíduo.

Com base no que apresentou até agora, no projeto, foram elegidos três conceitos base que devem representar o sistema e pautar as escolhas de design subsequentes mantendo a essência das necessidades levantadas até então. Os conceitos são: **simples; amigável e seguro.**

O conceito simples é escolhido pois como relatado durante a visita ao presídio, as pessoas presas e egressas por possuírem geralmente uma baixa escolaridade e dificuldade de interpretação de texto quando deparam-se com alguma informação muito complexa acabam desistindo de interagir ou realizar a ação, por tanto o conceito de uma plataforma simples torna-se essencial para uma interação público e aplicativo. Amigável foi definido como conceito pois a plataforma pode vir a ser uma das primeiras interfaces digitais que o público egresso irá interagir quando sair da cadeia, e sendo um momento delicado e inseguro para uma pessoa que acabou de cumprir uma pena em uma regime fechado uma interface que se apresenta amigável pode trazer confiança e segurança ao

público. Por último o conceito de seguro a vem da importância de uma plataforma que transpareça segurança para os três tipos de usuário, tanto em questão de organização quanto sigilo de informações. Esse conceito serve também como o equilíbrio entre um aplicativo que seja amigável mas que também demonstra uma seriedade pela temática envolvida.

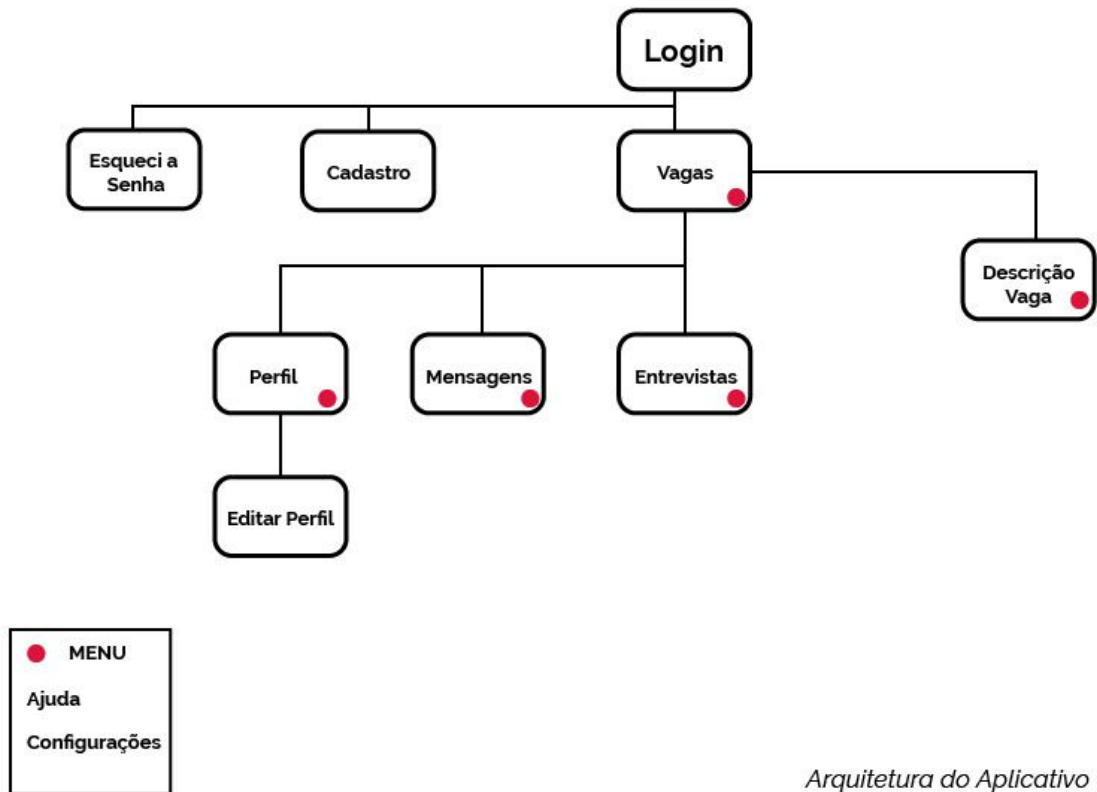


**Figura 23:** Mapa conceitual do projeto.

**Fonte:** o autor

## Arquitetura da Informação:

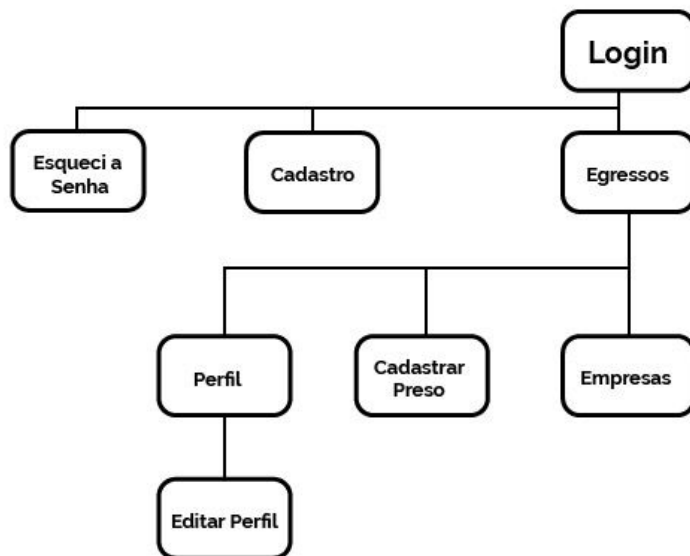
A partir do descrito até o momento, ocorreram alterações na arquitetura do sistema propriamente dita, de forma a dividir em três, uma para cada usuário.



*Arquitetura do Aplicativo*

**Figura 24:** Arquitetura da informação do aplicativo.

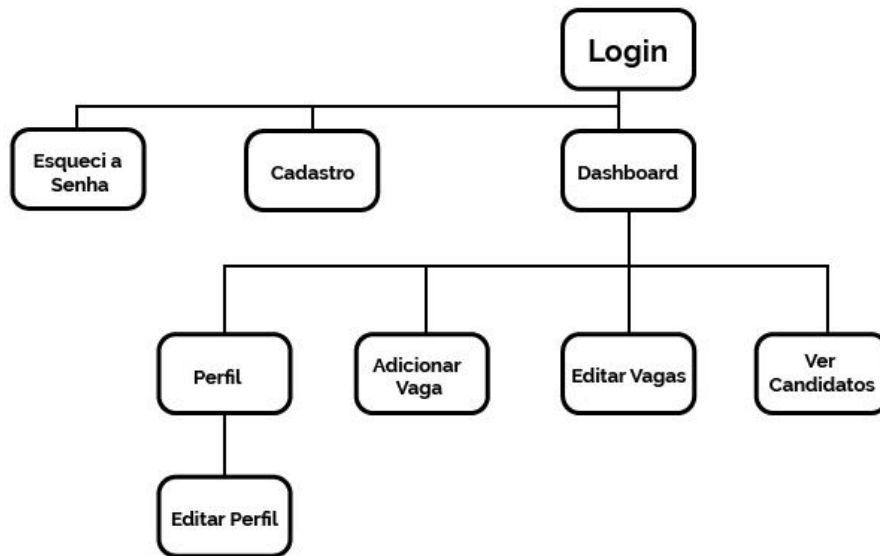
**Fonte:** o autor



*Arquitetura do Sistema Assistentes de Egressos*

**Figura 25:** Arquitetura da informação do sistema para assistentes de egressos.

**Fonte:** o autor



*Arquitetura do Sistema Empresa*

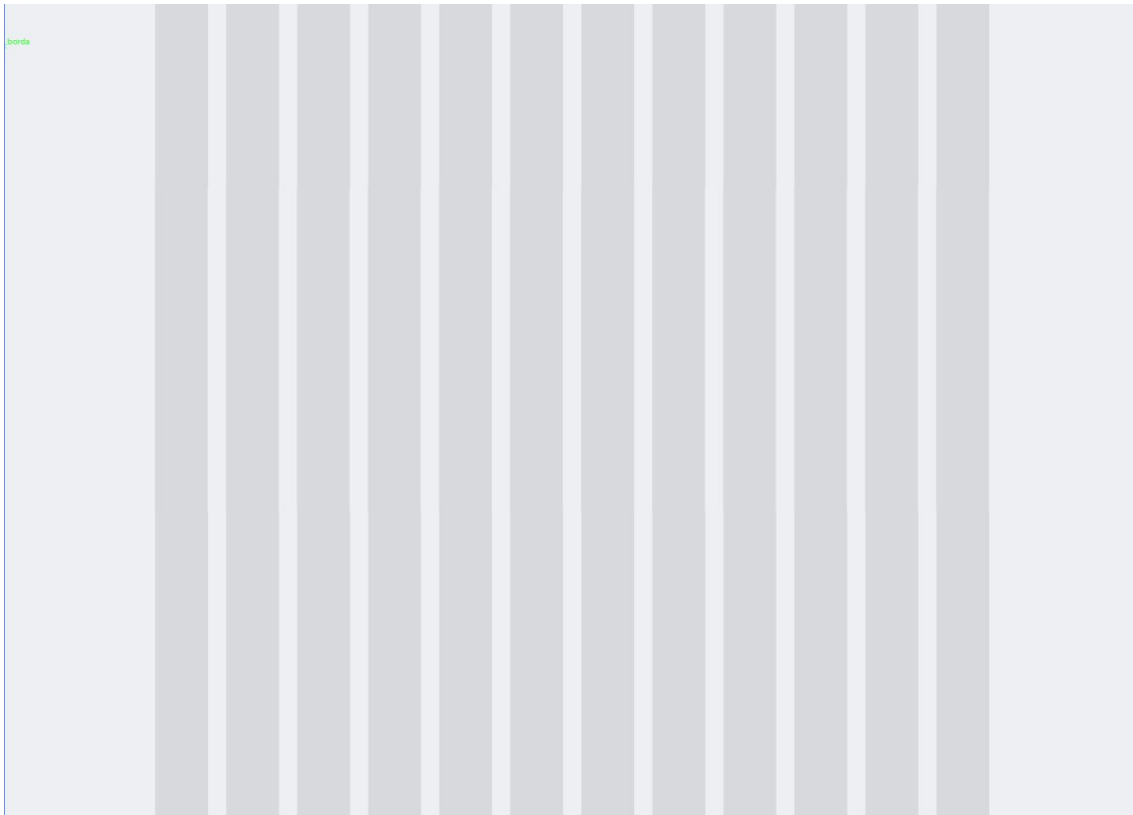
**Figura 26:** Arquitetura da informação do sistema para empresas. **Fonte:** o autor

Dentro desta próxima etapa, a teoria estudada e desenvolvida começa a ser aplicada na prática e começa a fase de prototipação do produto final. A hierarquia estabelecida e organizada no plano estrutural é transformada em wireframes, os esqueletos para a construção das interfaces. Toda a pesquisa realizada anteriormente é usada para a criação de uma navegação ágil e intuitiva, tendo visto quem são esses usuários, o que procuram e como vão se relacionar com o site.

## **GRID**

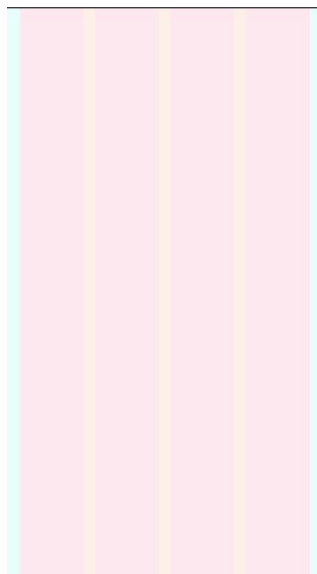
O grid, uma malha formada pela interseção de um conjunto de linhas verticais usado como base para a criação de wireframes e posteriormente a parte gráfica no plano superfície. Neste projeto foi escolhido para o usuários que usam o desktop um layout tradicional de 12 colunas de 122px que possibilita diferentes proporções de criação devido ao seu número de diversos múltiplos, dividindo em 2, 3, 4 ou 6 colunas.





**Figura 27** :Grid de 12 colunas para o sistema de desktop. **Fonte:** o autor

Para o aplicativo foi escolhido um grid de 4 colunas, de 96px cada coluna e um gutter de 18px.

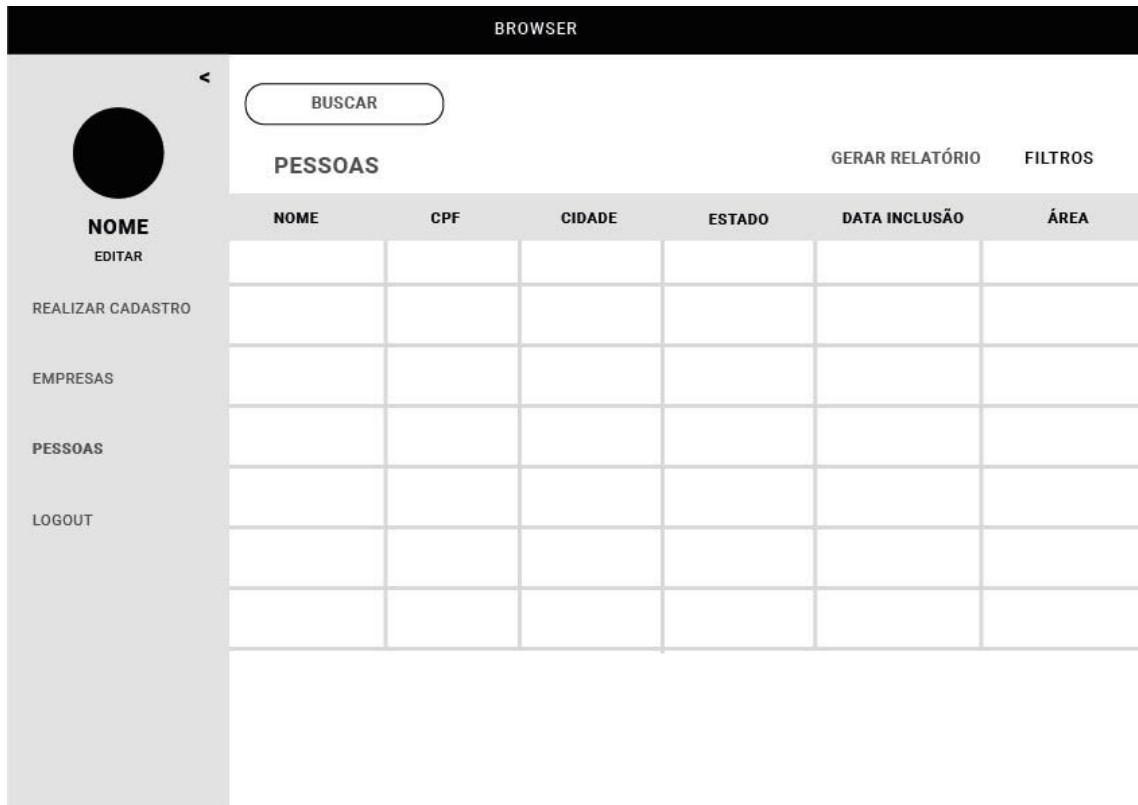


**Figura 28** :Grid de 4 colunas para o sistema de aplicativo. **Fonte:** o autor.

## WIREFRAMES

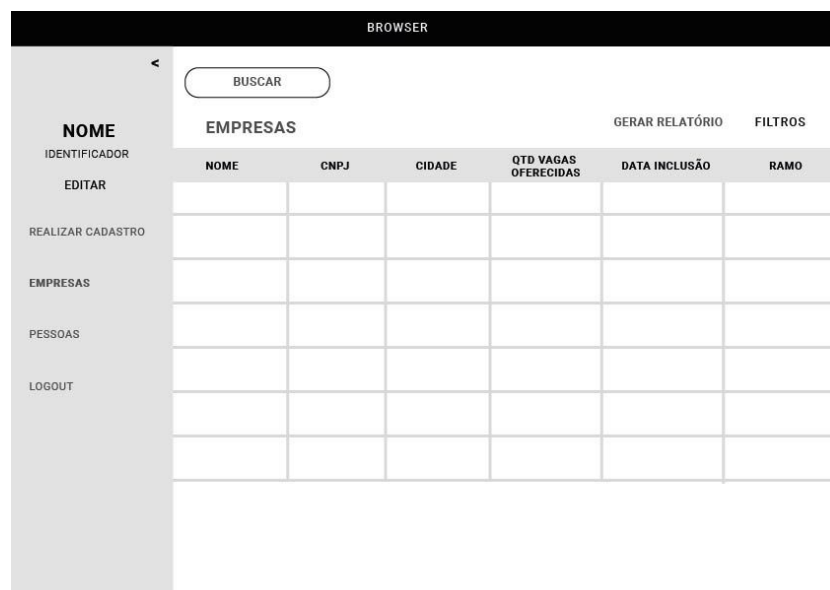
O wireframe é utilizado como uma ferramenta de prototipagem que facilita o processo da criação prática. Permite criar e informar as posições e proporções dos itens da interface sem ficar preso a elementos visuais de design (fontes, cores e imagens). Essa ferramenta também auxilia na

descoberta de como funciona a navegação e é apta para rápidas alterações depois dos teste de usabilidade. Os primeiros wireframes foram feitos no papel com o objetivo de tirar do plano imaginário tudo que foi processado até o momento, foram feitos diversos esboços, alguns constam no Apêndice C, após essa atividade foi refinado mais um pouco para passar para o plano digital, usou a ferramenta do Adobe Illustrator.



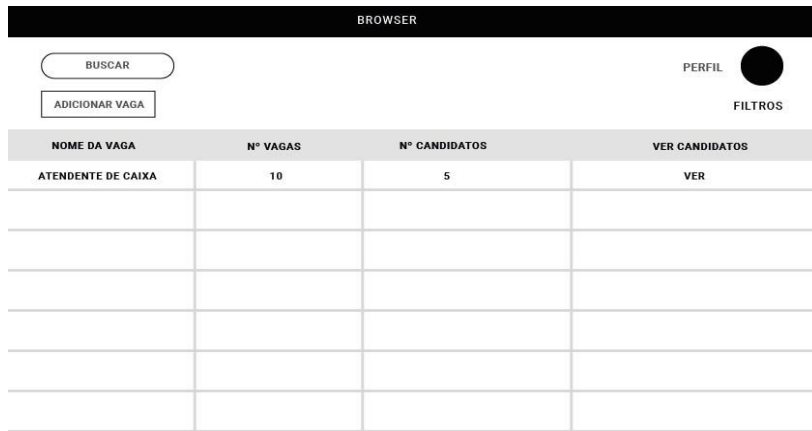
**Figura 29:** Wireframe para site do assistente de egresso, página das empresas.

**Fonte:** o autor



**Figura 30 :** Wireframe para site do assistente de egresso, página das empresas.

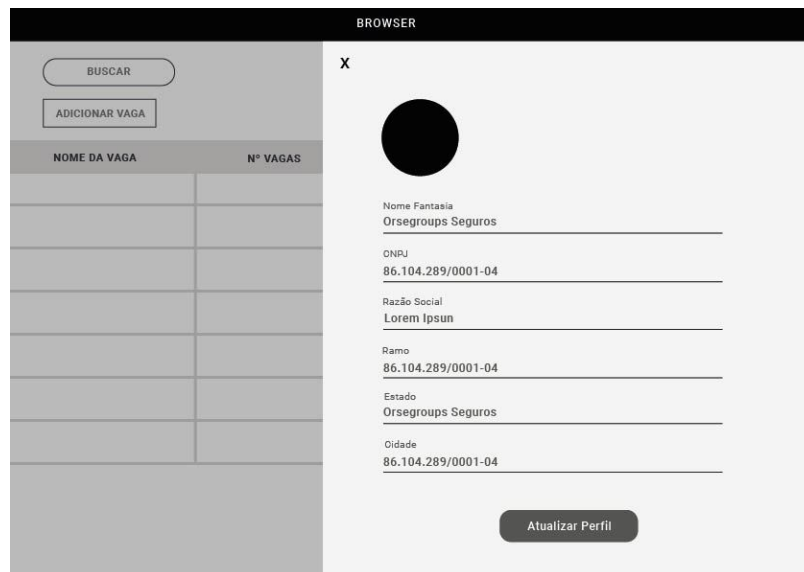
**Fonte:** o autor



**Figura 31** :Wireframe para site de empresa, página principal.  
**Fonte:** o autor



**Figura 32** :Wireframe para site das empresas, descrição da vaga.  
**Fonte:** o autor



**Figura 33** :Wireframe para site das empresas.  
**Fonte:** o autor



Figura 34 :Wireframes iniciais para o aplicativo.

Fonte: o autor



**Figura 35** :Wireframes iniciais para o aplicativo.  
**Fonte:** o autor

## Teste de Usabilidade

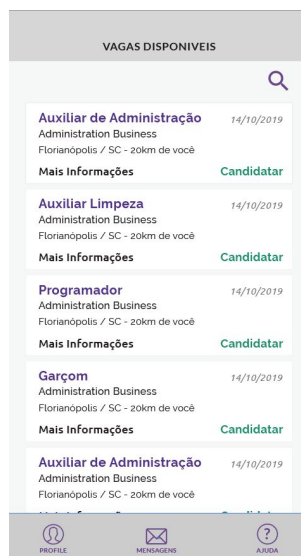
Os testes ocorreram após as definições das estruturas dos wireframes, utilizou da ferramenta INVISION para simular como o site e o aplicativo funcionaria, de modo a perceber como os usuários interagem com o sistema e a receber um feedback a respeito do mesmo. Como já comentado não foi testado o aplicativo com pessoas presas ou egressas, mas para não se distanciar tanto de uma população que apresenta dificuldades de interação com interfaces digitais testei o aplicativo com pessoas idosas e com deficiência física e mental. Já a parte das empresas, foi testado com pessoas que já possuíram ou possuem uma empresa e com uma pessoa da área de egresso. O roteiro do teste está presente no Apêndice D e foi conduzido como um teste estruturado sendo necessário adequar quando necessário nas diversas situações que os testes ocorreram, principalmente com o teste do aplicativo com o público idoso.

Os primeiros testes aconteceram com as estruturas básicas do wireframes (Figuras 36 e 37) com o objetivo inicial de ver se o usuário conseguiria procurar um emprego que lhe interessasse e se

candidatasse ao mesmo. Esse primeiro teste já foi indicado a dificuldade de encontrar a seção de mensagens (parte superior esquerda), sendo que o usuário procurava na parte inferior da tela, junto com os outros itens agrupados na navegação inferior. A lupa em contrapartida foi mais identificada na parte superior esquerda do que na navegação inferior.

Os primeiros testes foram de suma importância para o aperfeiçoamento do projeto. Após a primeira bateria de testes e feitos os refinamentos testou-se de novo, alterando os pontos levantados pelo usuário e acrescentando alguns recursos como cores, hierarquia básica tipográfica e ícones na parte inferior da navegação. Os resultados do teste confirmaram que a mudança do ícone de pesquisa foi possível ser identificado na parte superior direita, que o botão verde “candidatar” levava para a descrição da vaga (porém a parte de “mais informações” foi ignorada por completo), o ícone de perfil não foi identificado como sua função, assim como o botão de ajuda não identificado ou utilizado como um recurso de apoio. Outro ponto percebido foi a dificuldade do usuário de perceber a mudança de tela, uma vez que as telas de vagas disponíveis e mensagens são muito parecidas em questão de cor.

Sobre os testes de usabilidade da gerência foi utilizado em primeiro momento os wireframes iniciais, sendo apontado alguns problemas de identificação principalmente da seção de buscas e a da seção de realizar cadastros, não identificando como a realização do cadastro do preso e sim de alguém da gerência. Outro ponto levantado pela gerência era o quão necessário o tamanho do menu na parte esquerda, sendo muito impactante e chamativo para quem iria usar do sistema.



**Figura 36** :Wireframes refinados para o teste de usabilidade do aplicativo.

**Fonte:** o autor



Figura 37 :Wireframes refinados para o teste de usabilidade do aplicativo.

Fonte: o autor

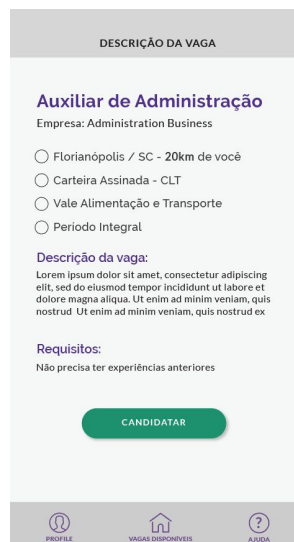


Figura 38 :Wireframes refinados para o teste de usabilidade do aplicativo.

Fonte: o autor.

## Painéis visuais

Buscando traduzir os conceitos delimitados anteriormente para facilitar sua aplicação em um conceito gráfico para interface, foram desenvolvidos quatro painéis visuais - um para cada conceito- reunindo diversas referências, tanto de interface quanto de arquitetura e ambientação, buscando uma compreensão de cada conceito.



O painel do conceito simples, mostra o uso em abundância do branco e dos espaços vazios, não poluindo as telas com demasiadas informações. As cores aparecem tbm mas sempre em harmonia com o branco, sendo que acabam tendo mais destaque por esse fato. Outro ponto é simplicidade das formas e conceitos, nada exige que o usuário perca muito tempo processando a informação, que aparece de maneira clara e objetiva.

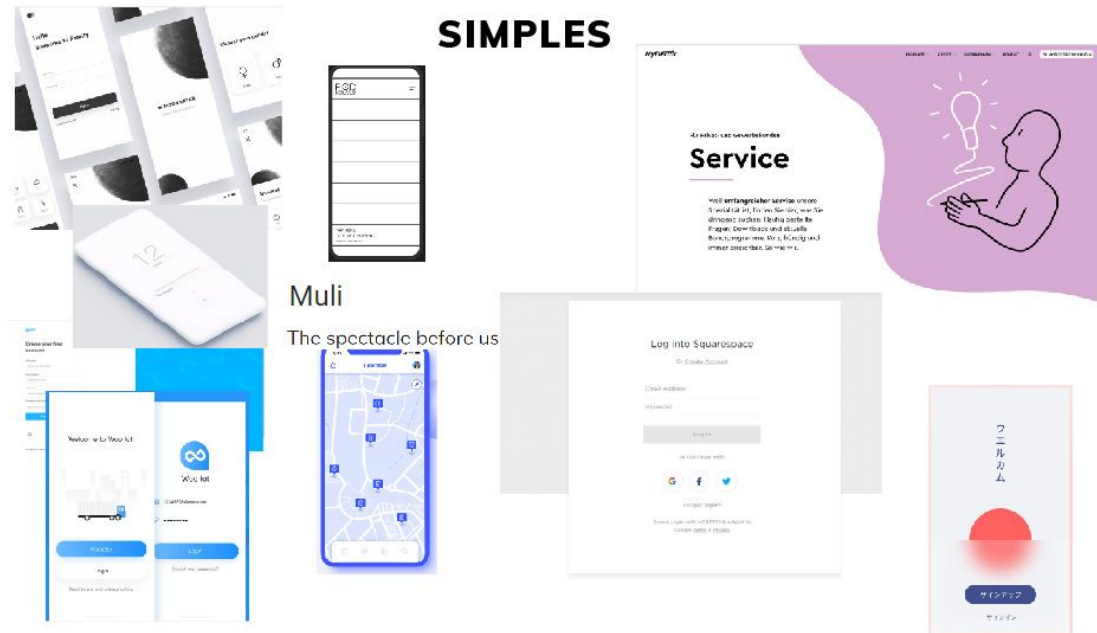


Figura 39: Conceito Simples do Painel visual.

Fonte: o autor

O segundo conceito, seguro, revelou a forte presença da cor azul, quase sempre com a presença dos níveis de cinza e branco. a organização e disposição dos itens, sempre bem divididos e sinalizados de forma hierárquica por cores e símbolos também foi percebida pela análise das imagens.

## SEGURO

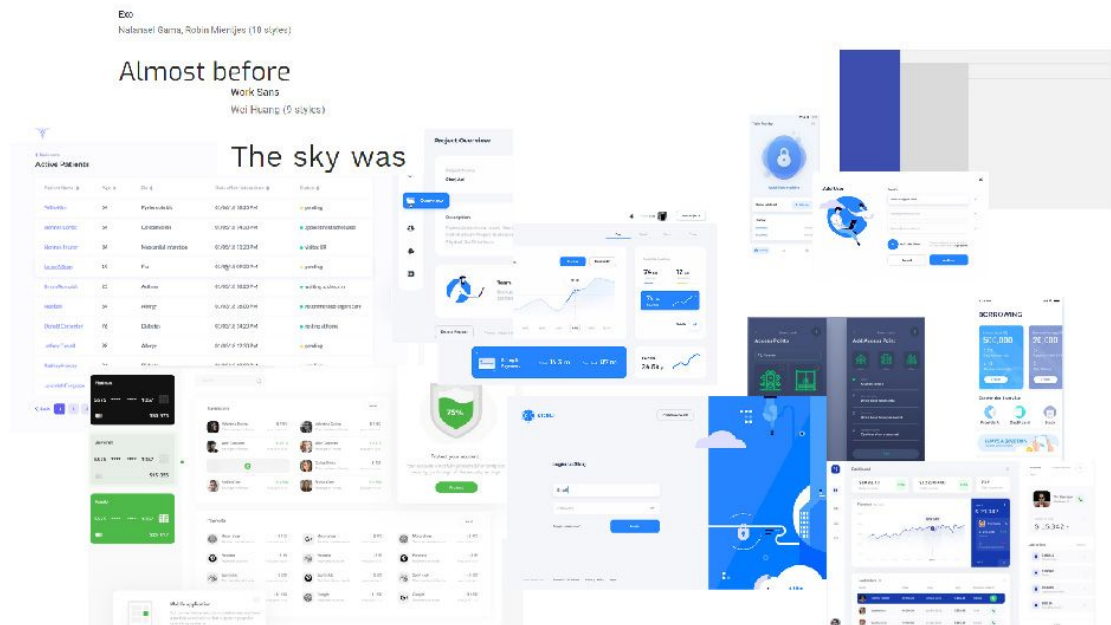


Figura 40: Conceito Seguro do Painel visual.

Fonte: o autor

O último conceito, amigável, mostrar a presença de cores quentes, como vermelho, amarelo e rosa. com formas mais circulares e uso de ilustrações. A simplicidade e o uso de espaço em branco também foi observada neste painel.

## ÁMIGAVEL

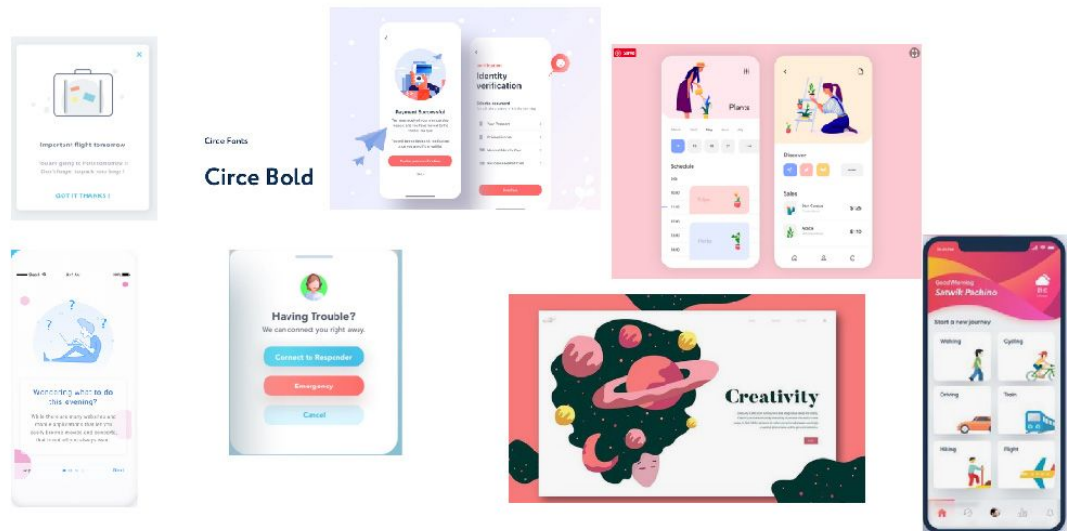


Figura 41: Conceito Seguro do Painel visual.

Fonte: o autor

## Conceito gráfico

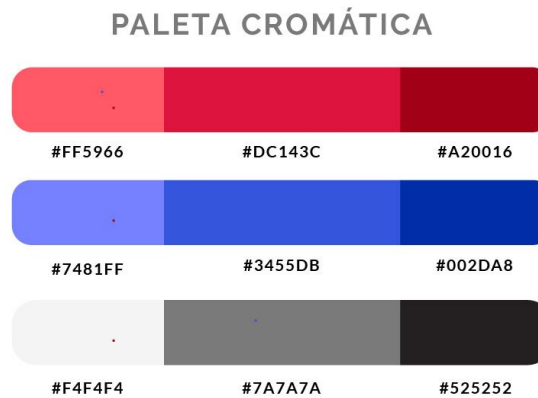
A partir de todas as informações levantadas até o momento pode-se então definir o conceito gráfico do projeto. Os três conceitos reforçam entre si o objetivo principal do projeto, que é fazer o contato entre os egressos e o mercado de trabalho, de forma simples, segura e amigável. Tanto o sistema para empresas e assistência de egresso quanto o aplicativo precisam ser simples, aqui o conceito de menos é mais aplica-se de forma objetiva, evitando ao máximo muita informação nas telas, seja por uso de elemento tipográficos, iconográficos ou com cores.

As cores primárias e secundárias do aplicativo, e suas variantes, ajudam a criar uma paleta cromática que é harmoniosa, fortalece a acessibilidade de textos e ajuda a distinguir entre si elementos da interface. Segundo o Google Material Design, as cores seguem três princípios básicos: Hierarquia, Legibilidade e Expressividade.

As cores indicam quais elementos são interativos, como eles se relacionam com outros elementos e seus níveis de importância. Elementos importantes devem se destacar, no caso do aplicativo, usaram-se apenas botões afirmativos como “candidatar” ou “cadastrar”, sempre com cores em destaque. Textos e outros elementos como ícones devem demonstrar legibilidade quando aparecerem em fundos coloridos, em diferentes telas e tipos de celular.

Para a definição das cores do projeto utilizou da ferramenta Color Tool, disponibilizado pelo Material Design, essa ferramenta é bem interessante pois ela já faz as previsões de como as cores interagem com a interface (ícones, textos e afins) além da possibilidade de acessibilidade, demonstrando quais cores de textos funcionam com determinada cor de fundo para pessoas com alguma deficiência visual.

A definição das cores desse projeto foi definida a partir de critérios observados pelos conceitos tirados do mapa conceitual e painel semântico, levando a testes as cores na ferramenta Color Tool, de modo a trazer hierarquia, legibilidade e expressividade.



**Figura 42:** Cores escolhidas para o projeto.

**Fonte:** do Autor

Outro objetivo do aplicativo foi escolher cores que apresentem uma legibilidade acessível, seguindo os padrões da Web Content Accessibility Guidelines, o próprio Color Tool possui uma seção que testa como cores funcionam com fontes em contraste a ponto de apresentar uma legibilidade. As cores em suas respectivas posições e tamanhos passaram no teste.

Para a questão tipográfica é preciso selecionar uma fonte pelo seu estilo (quantidade e/ou qualidade), legibilidade e leiturabilidade. Tipografias com uma altura x apresentam uma melhor legibilidade em fontes pequenas, assim como um aumento do kerning. Para o textos utilizou da fonte Lato, e para títulos da fonte Raleway. Ambas as fontes são gratuitas disponibilizadas pelo google fonts, possuem uma família tipográfica bastante completa, com formas da fonte atendem aos conceitos (amigável e simples), sendo arredondadas e geométricas, com boa legibilidade e bom kerning. O sistema foi projeto na unidade de “pt” mas segundo a Figura 43 é possível converter para “sp” ou “rem”, medidas para o sistema android ou web.

# ESCALA TIPOGRAFICA

## APLICATIVO

	TYPEFACE	ESTILO	SIZE (pt)	CASE
<b>H1</b>	Raleway	Bold	36	Sentence
<b>H2</b>	Raleway	Bold	27	Sentence
<b>H3</b>	Raleway	Bold	23	Sentence
<b>H4</b>	Raleway	Bold	20	Sentence
Subtitle	Lato	Bold	18	Sentence
Subtitle 2	Lato	Bold	15	Sentence
Body 1	Lato	Medium	17	Sentence

Figura 43: Escala tipográfica do aplicativo do projeto.

Fonte: o autor

# ESCALA TIPOGRAFICA

## SITE

	TYPEFACE	ESTILO	SIZE (pt)	CASE
<b>H1</b>	Raleway	Bold	32	Sentence
<b>H2</b>	Raleway	Bold	15	Sentence
<b>H3</b>	Raleway	Regular	15	Sentence
Subtitle	Lato	Bold	18	Sentence
Subtitle 2	Lato	Bold	15	Sentence
Body 1	Lato	Medium	14	Sentence

Figura 44: Escala tipográfica do site do projeto. Fonte: o autor

## Font size units



The following units are used to express font size on Android, iOS, and the web.

Platform	Android	iOS	Web
Font size unit	sp	pt	rem
Conversion ratio	1.0	1.0	0.0625

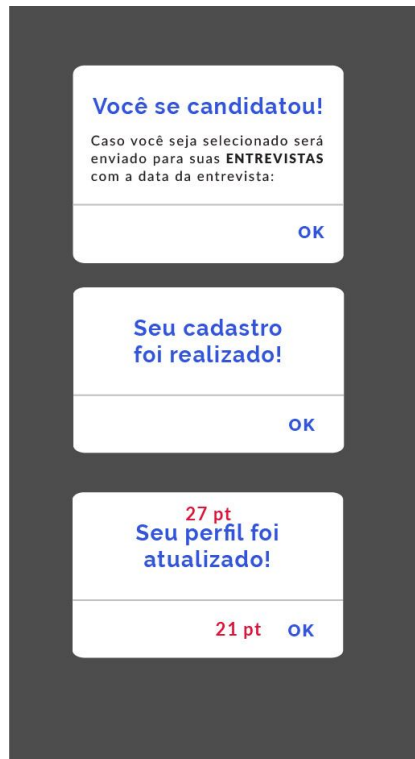
**Figura 45:**Tamanho unitário de Fontes.  
**Fonte:** Google Material.

Foram escolhidos, para representar ações do sistema, os ícones do Google Material Design, que além de facilitarem a implementação, são acessíveis e inteligíveis. É importante a escolha desse material gratuito pois o projeto pode vir a ser alterado em algumas estruturas necessitando a alteração de ícones, por seguir um padrão estético fica mais acessível a troca permanecendo a estética visual do projeto. Segundo o Material design do Google (2019), O sistema de ícones é projetado para ser simples, moderno e amigável. Cada ícones é reduzido para sua forma mínima, expressando a essência de suas características. O formato dos ícones é preenchido e geométrico. Eles tem um visual simétrico e consistente, reafirmando leituraabilidade e clareza, até em tamanhos pequenos.



**Figura 46:** Botões, campos de preenchimento e suas formas.  
**Fonte:** o autor

Para a representação dos botões do sistema, em suas diversas variações de estado, optou-se pelo botão arredondado tanto para seguir a estética da marca do sistema, que é redonda, quanto para reforçar o conceito de amigável, por meio formas orgânicas, sem pontas afiadas. Os campos de preenchimento de dados foram revistos para garantir a comunicação de erro, e seguir os padrões de referência no guia de boas práticas de interface do Google.



**Figura 47:**Modais de confirmação.

**Fonte:** o autor

Foram criados modais de confirmação para o aplicativo e site, eles tem a função de avisar ação confirmativa do usuário, reforçando a opção dele e gerente uma personalidade com o aplicativo. Os aplicativos que não possuem os modais de confirmação podem gerar frustrações ao usuário pois os mesmos podem se sentir perdidos não sabendo se sua ação foi confirmada ou não.

## **Aplicação de conceito para o aplicativo**

Após toda as definições de estilo aplicou-se à estrutura de modo que todo o aplicativo e o sistema possua uma harmonia visual e estrutural. As imagens a seguir correspondem primeiro ao aplicativo:



**Figura 48:** Tela de login do aplicativo.

**Fonte:** do Autor

**Figura 49:**Tela cadastro do aplicativo.

**Fonte:** do Autor



**Figura 50:** Etapa final do cadastro com feedback.  
**Fonte:** do Autor



**Figura 51:** Seção de vagas  
**Fonte:** do Autor





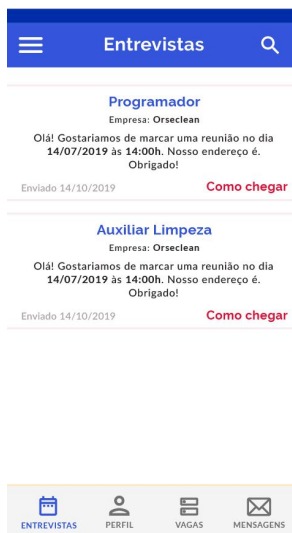
**Figura 52:** Descrição das vagas aplicativo  
**Fonte:** do Autor



**Figura 53:** Mensagens do aplicativo  
**Fonte:** do Autor



**Figura 54::** Sem mensagens do Aplicativo  
**Fonte:** do Autor



**Figura 55:** Entrevistas do aplicativo  
**Fonte:** do Autor



Figura 56: Grid aplicado ao aplicativo  
 Fonte: do Autor



Figura 57: Grid em outline aplicado ao aplicativo  
 Fonte: do Autor

### Testes de usabilidade do aplicativo:

Após as implementações finais testou-se mais uma vez o aplicativo tanto com usuários testes antigos e com um usuário novo, o objetivo era o mesmo do teste anterior (candidatar a uma vaga). Os resultados foram os esperados e os usuários conseguiram concluir as atividades, sem nenhuma dúvida (mesmo que em tempos diferentes). Desafios como pesquisar uma vaga específica, editar perfil ou fazer o sair do aplicativo também foram concluídos com êxito.

# Aplicação de conceito para interface Assistência de Egresso

Nome Completo	CPF	Cidade	Estado	Data Inclusão	Contato
Ana Vitória	099.888.77-66	Florianópolis	SC	21/06/2019	(48) 3023-2130
Carlos	099.888.77-66	Florianópolis	SC	14/07/2019	(48) 3023-2130
Joana	099.888.77-66	Florianópolis	SC	23/07/2019	(48) 3023-2130
Marcelo	099.888.77-66	Florianópolis	SC	21/06/2019	(48) 3023-2130
Loren	099.888.77-66	Florianópolis	SC	21/06/2019	(48) 3023-2130

**Figura 58:** Seção de Egressos da interface.  
**Fonte:** do autor

**Meu Perfil**

Nome Completo  
Sérgio Rodrigues Clemente

Matrícula  
142054.2019

Senha  
..... VER

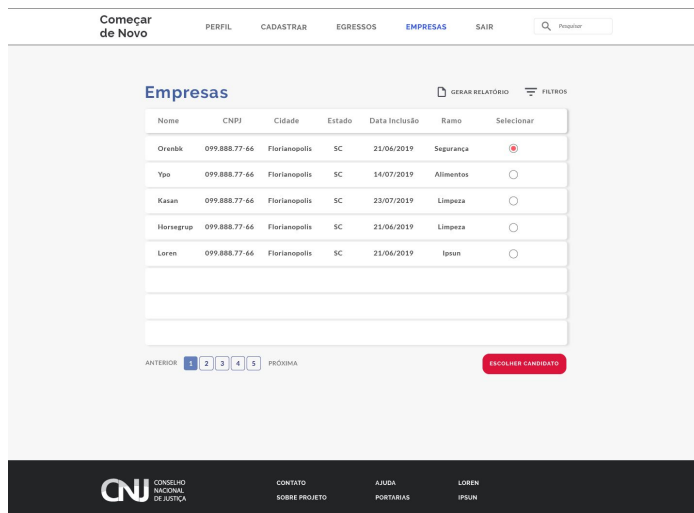
Estado  
Santa Catarina

Cidade  
Florianópolis

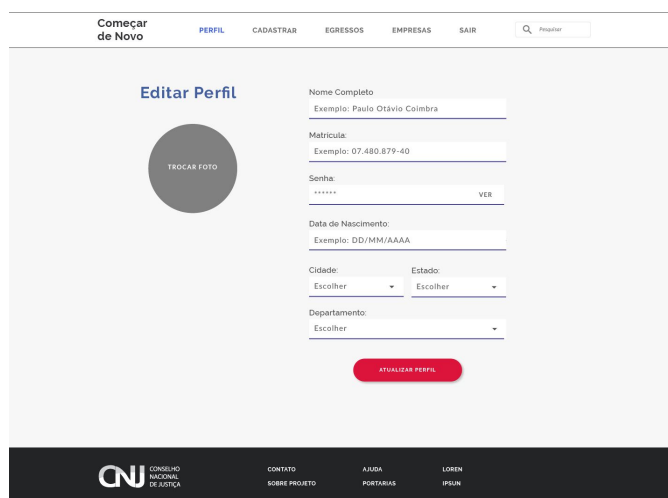
Data de Nascimento  
15/08/1987

Departamento  
Presídio Feminino X

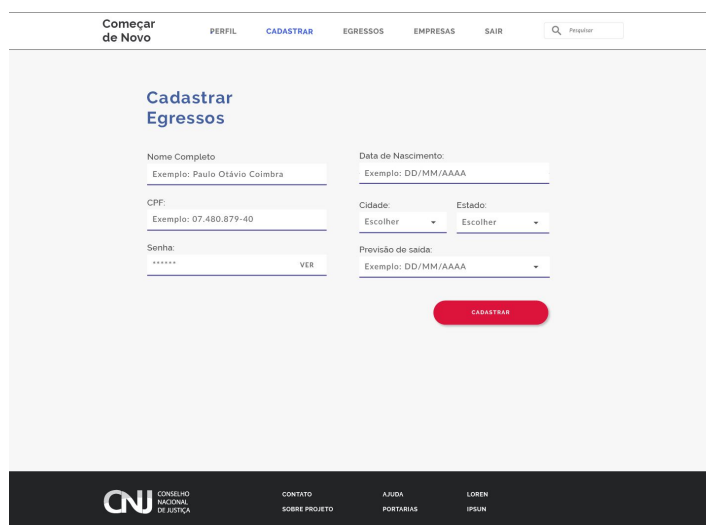
**Figura 59:** Seção de Meu Perfil  
**Fonte:** do autor



**Figura 60:** Seção de Empresas  
**Fonte:** do autor



**Figura 61::** Seção de Editar Perfil  
**Fonte:** do autor



**Figura 62:** Seção cadastrar egressos

Fonte: do autor

## Testes de usabilidade do aplicativo:

Por uma questão de agenda não foi possível realizar o teste de usabilidade final até o presente momento, porém o projeto será apresentado para as gerências de egresso e consequentemente testada com a mesma, abrindo a possibilidade para os feedbacks e alterações se necessário.

## Aplicação de conceito para interface Empresas

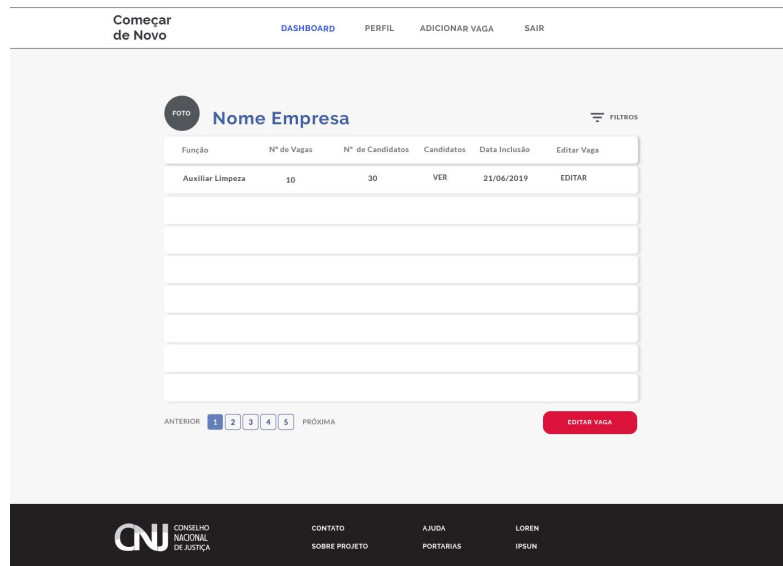


Figura 63: Seção página principal.

Fonte: do autor

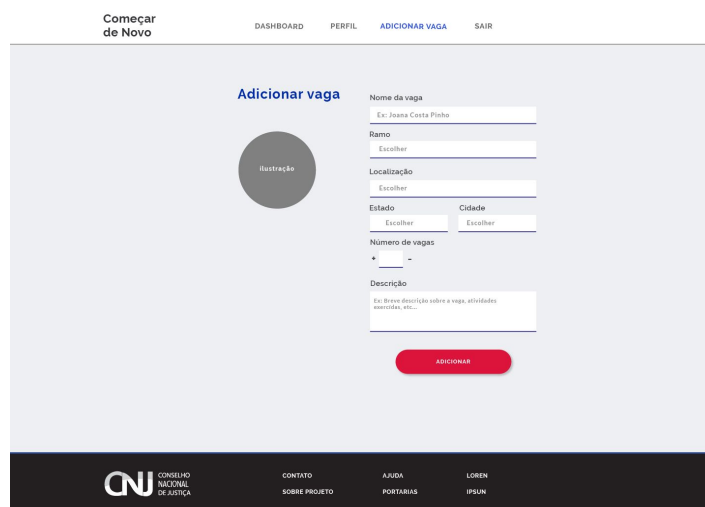


Figura 64: Seção de adicionar vaga

Fonte: do autor

**Figura 65:** Seção de editar perfil  
**Fonte:** do autor

**Figura 66:** Seção do meu perfil  
**Fonte:** do autor

## Testes de usabilidade do aplicativo:

Após as implementações finais testou-se mais uma vez o aplicativo tanto com usuários testes antigos como com um usuário novo, o objetivo era o mesmo do teste anterior (anunciar uma vaga), além de do usuário ter a liberdade de navegar pelas telas. Os objetivos foram concluídos com êxito.

## Considerações finais

O Projeto de Conclusão de Curso teve como objetivo principal o redesign do Começar de Novo, de forma a apresentar à gerência de egresso como uma nova alternativa para o direcionamento do projeto. Cabe agora a gerência ou alguma instituição do governo se interessar pelo projeto para começar a segunda etapa de pesquisa e implementação. A segunda de pesquisa será necessária pois como já citado, o projeto não abordou diretamente com o público preso e egresso, precisando de outras áreas da universidade e outras instituições necessárias para abordar de uma maneira correta os mesmos. Um fator interessante de ter feito a parte a base de um projeto voltado a área de empregos para presos e egressos é que não é preciso somente se limitar ao Brasil, a falta de oportunidade

trabalhista para esse público é um problema global, atingindo tantos países desenvolvidos (Estados Unidos é o país com mais encarcerados), quanto subdesenvolvidos. Portanto com as alterações necessárias é possível que o aplicativo tenha uma escala global.

Sobre o papel das instituições ao longo desse projeto tive a possibilidade de conhecer diversas pessoas de determinadas áreas que muito agregaram ao projeto e novas possibilidades surgiram juntos. A universidade tanto no papel de pesquisa e extensão quanto na questão das empresas que oferecem serviço a todo o campus da UFSC; Ao presídio e demais setores com contato direto com os presos, auxiliando tanto na instrução ao aplicativo quanto na formalização de portarias à firmar um compromisso em cadastrar todas as pessoas presas em egresso à plataforma.

Sobre a questão da metodologia foi de suma importância a forma como a mesma aborda os métodos de design. Trabalhar com instituições públicas e privadas ao mesmo tempo exige uma flexibilidade enorme e a metodologia funcionou da melhor forma, proporcionando sempre um novo olhar à alguma etapa anterior que consequentemente afetava uma posterior, fortalecendo a estrutura gráfica do projeto.

Por fim cabe agora ver junto com as instituições de apoio ao egresso e universidade a possibilidade trabalhar com o público preso e egresso de modo a incluir os novos dados coletados ao projeto e fazer as alterações necessárias, de modo a implementar o projeto com a maior fidelidade possível à realidade carcerária brasileira.

## Referências Bibliográficas

1. Cavalcanti. A; Fonseca. M.; Cavalcante J. Dificuldades dos ex-apanados em reingressar no mercado de trabalho. 2018. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/34851/dificuldades-dos-ex-apanados-em-reingressar-no-mercado-de-trabalho> . Acesso em: 17 jul. 2019



2. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - Cartilha do Empregador - [http://www.cnj.jus.br/images/programas/comecar-de-novo/campanha-2011/cartilha\\_do\\_empregador.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/programas/comecar-de-novo/campanha-2011/cartilha_do_empregador.pdf). Acesso em: 17 jul. 2019
3. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - Projeto Começar de Novo - <http://www.cnj.jus.br/sistema-carcerario-e-execucao-penal/pj-comecar-de-novo> Acesso em: Acesso em: 17 jul. 2019
4. CYBIS, Walter; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. Ergonomia e Usabilidade: Conhecimentos, Métodos e Aplicações. São Paulo: Novatec Editora, 2007.
5. Dijk, P. van. Information architecture for designers: Structuring web sites for business success. Brighton, UK: Rotovision, 2003. - Dijk (200, pág 2)
6. GARRETT, Jesse J. The Elements of User Experience: User-centered Design for the Web and Beyond. 2nd ed. Berkeley: New Riders, 2011.
7. ISO 9241, Parte 210. ABNT, Projeto centrado no ser humano para sistemas interativos. Associação Brasileira de Normas Técnicas. 2011.
8. Material Design. 2017. Disponível em: <<https://material.io/>>. Acesso em: 17 jul. 2019.
9. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. DEPARTAMENTO PENITENCIÁRIO NACIONAL. Levantamento Nacional DE INFORMAÇÕES PENITENCIÁRIAS – INFOPEN. Disponível em: <[http://depen.gov.br/DEPEN/noticias-1/noticias/infopen-levantamento-nacional-de-informacoes-penitenciarias-2016/relatorio\\_2016\\_22111.pdf](http://depen.gov.br/DEPEN/noticias-1/noticias/infopen-levantamento-nacional-de-informacoes-penitenciarias-2016/relatorio_2016_22111.pdf)>. Acesso em: 17 jul./2019
10. SHERRATT, C. S.; SCHLABACH, M. L. The application of concept mapping in reference and information services. RQ, v. 30, p. 60-69. 1990
11. WACQUANT, Loïc. As prisões da miséria. 3. ed. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 2011.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – Roteiro BRIEFING

1. Número de presas no estabelecimento
2. Quantas em regime fechado, quantas em regime semi-aberto
3. Quantas em processo de aprendizagem/alfabetização
4. Quantas já trabalharam no período que o sistema prisional realizava atividades?
5. Número de detentas que saem por mês
6. Durante os últimos dias do preso no sistema penitenciário, ele recebe algum tipo de aconselhamento por parte da instituição?
7. Quais os principais problemas que as detentas enfrentam ao tentar arranjar um emprego?
  - a. Como fazem?
  - b. Existe uma agência que administra?
8. Em qual momento essa plataforma seria mais importante?
9. Existe algum registro da penitenciária sobre o portfólio das detentas?
10. Existe algum banco de dados referente as detentas?
  - a. Quantas detentas saem por mês
  - b. Quantas que saíram que conseguiram um emprego?

## **APENDICE B - Questionário para empresas**

## Pesquisa Acadêmica para TCC

Olá! Me chamo Paulo Otávio Coimbra, sou estudante de Design pela Universidade Federal de Santa Catarina. Estou realizando uma pesquisa acerca de empresas que fornecem serviço à UFSC, mais especificamente a respeito da contratação de pessoas presas e/ou egressas do sistema penal. A pesquisa não divulgará o nome de nenhuma empresa, apenas analisando os dados no geral. Conto com a sua participação a fim de fomentar a pesquisa acadêmica e soluções para um mundo melhor.

**1. Você tinha conhecimento do site <http://www.cnj.jus.br/projetocomecardenovo/index.wsp> ?**

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

**2. Atualmente quantos funcionários trabalham na empresa?**

*Marcar apenas uma oval.*

- 0-50  
 51-100  
 101-250  
 501-1000  
 +1000

**3. E quantos são egressos do sistema penal e/ou já foram presas?**

*Marcar apenas uma oval.*

- nenhuma  
 1-10  
 11-25  
 26-50  
 51-100  
 +100

**4. Tem conhecimento sobre o DECRETO Nº 9.450, DE 24 DE JULHO DE 2018, que institui a Política Nacional de Trabalho no âmbito do Sistema Prisional, voltada à ampliação e qualificação da oferta de vagas de trabalho, ao empreendedorismo e à formação profissional das pessoas presas e egressas do sistema prisional?**

*Marque todas que se aplicam.*

- Não tinha conhecimento  
 Tinha o conhecimento

**5. Já empregaram dentro do seu quadro de funcionários pessoas que já foram presas ou estão em egresso do sistema prisional?**

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

**6. (caso sim) Como foi a experiência?**

---

---

---

---

---

**7. Como fazem atualmente para procurar pessoas para as vagas disponíveis?**

Marque todas que se aplicam.

- Sites de oferta/procura de emprego
- Redes Sociais (facebook/instagram)
- Feiras de Emprego
- Jornais
- Projeto começar de novo
- Outro: \_\_\_\_\_

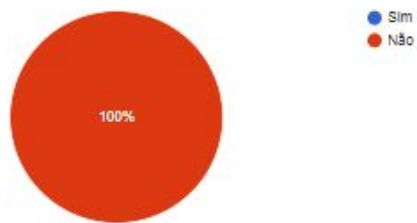
**8. Existe alguém específico para contratação de ex presidiário, qual formação? (Colocar formações)**

Marque todas que se aplicam.

- Psicólogo
- Serviço Social
- Administrativo
- Outro: \_\_\_\_\_

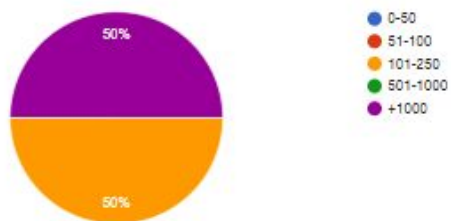
Você tinha conhecimento do site  
<http://www.cnj.jus.br/projetocomecardenovo/index.wsp> ?

2 respostas



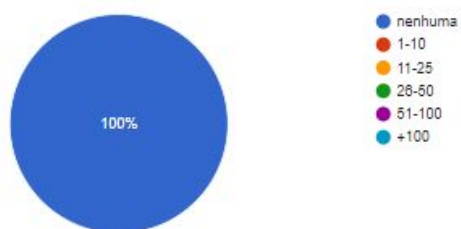
Atualmente quantos funcionários trabalham na empresa?

2 respostas



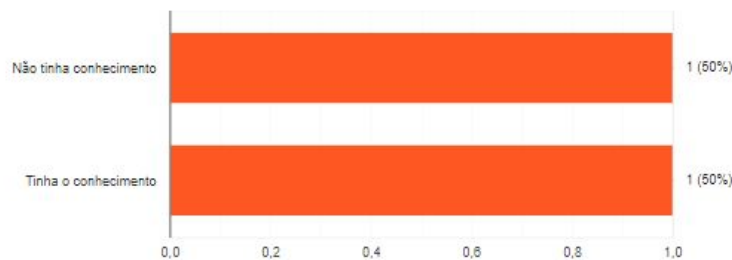
E quantos são egressos do sistema penal e/ou já foram presas?

2 respostas



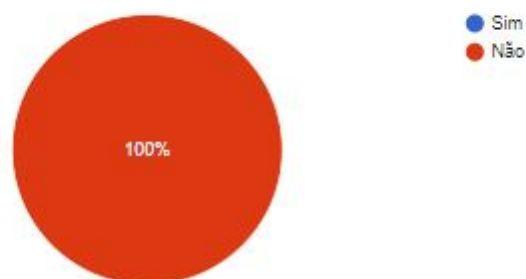
Tem conhecimento sobre o DECRETO Nº 9.450, DE 24 DE JULHO DE 2018, que institui a Política Nacional de Trabalho no âmbito do Sistema Prisional, voltada à ampliação e qualificação da oferta de vagas de trabalho, ao empreendedorismo e à formação profissional das pessoas presas e egressas do sistema prisional?

2 respostas



Já empregaram dentro do seu quadro de funcionários pessoas que já foram presas ou estão em egresso do sistema prisional?

2 respostas



(caso sim) Como foi a experiência?

0 resposta

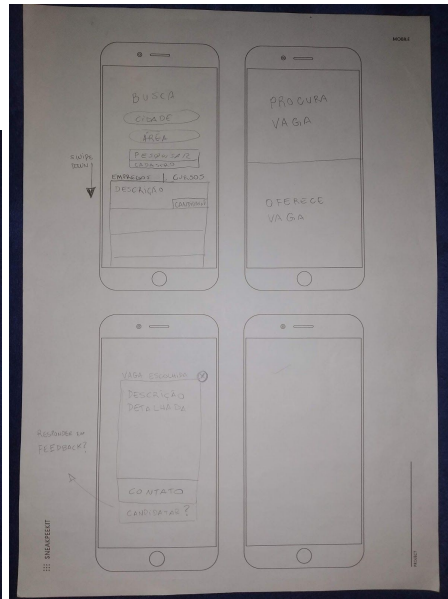
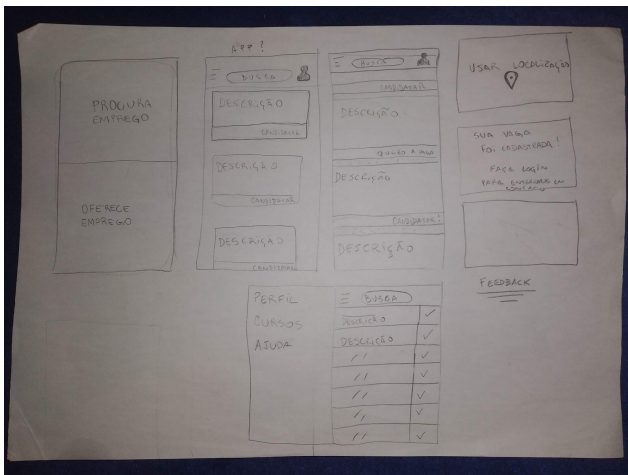
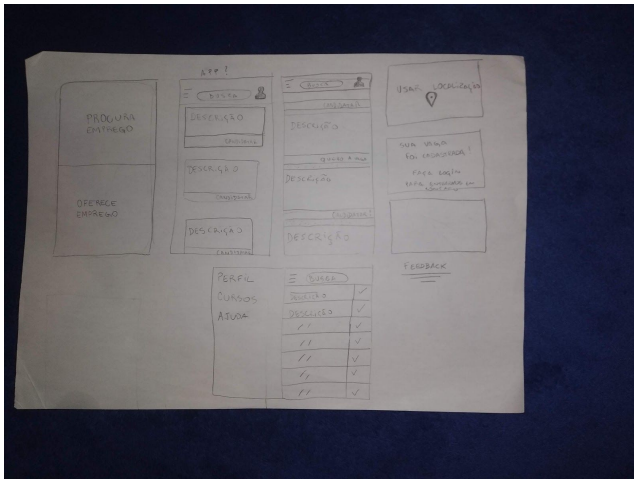
Ainda não há respostas para esta pergunta.

Existe alguém específico para contratação de ex presidiário, qual formação? (Colocar formações)

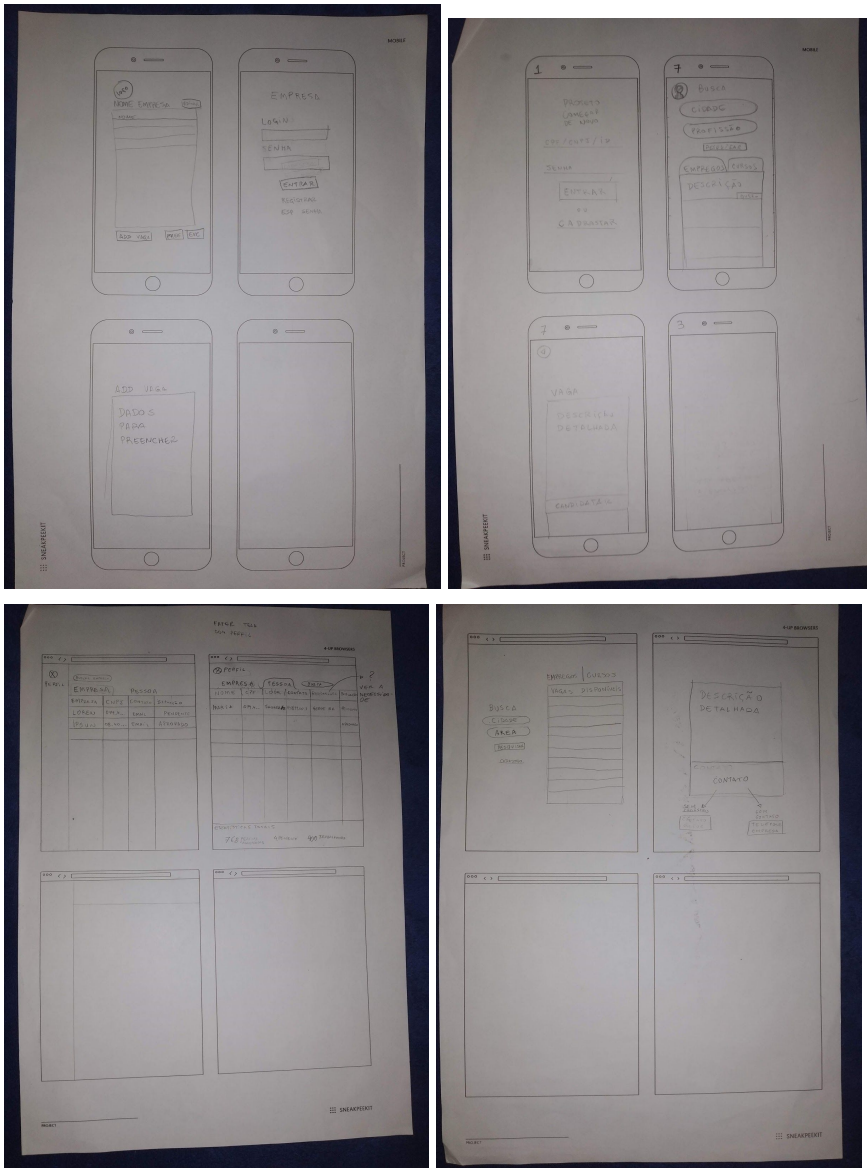
0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

## APÊNDICE C - Fotos de Wireframes no papel







## APENDICE D - Entrevista semi-estruturada Assistente Egresso - Roteiro do Mediador

### Objetivos gerais da entrevista

Verificar a intuitividade e a compreensão das funcionalidades básicas oferecidas no sistema, bem como perceber as impressões

### Objetivos específicos

1. - Verificar a eficácia da dashboard em facilitar o acesso às principais funções e informações mostradas no sistema;
2. - Perceber que termos as pessoas usam para se referir às funcionalidades;
3. - Perceber os fluxos de navegação que as pessoas fazem para realizar as tarefas e onde elas procuram inicialmente seus pontos de acesso;



4. - Verificar compreensão das especificidades dos elementos fundamentais do sistema: Realizar um cadastro; Gerar um relatório de Empresas; Gerar um relatório de Pessoas.
5. - Compreender percepção sobre o sistema e se os conceitos foram corretamente abordados;

### **Recursos necessários**

1. Computador com internet
2. - Celular para gravação do áudio e contagem do tempo
3. - Termo de consentimento impresso ou encaminhado por email

### **Cronograma da atividade**

#### **Apresentação**

1. - Etapa 01. Entrevista de perfil
2. - Etapa 02. Navegação livre -
3. - Etapa 03. Teste de usabilidade
4. - Etapa 04. Conversa sobre o teste
5. - Etapa 05. Escala de percepções
6. - Encerramento

#### **Apresentação**

Meu nome é Paulo Otávio, formanda do curso de Design da Universidade Federal de Santa Catarina, e gostaria da sua participação para validar algumas questões acerca do meu projeto de conclusão de curso, através deste teste de usabilidade.

O foco deste projeto é um sistema que visa disponibilizar vagas de empregos para egressos. O objetivo do teste é verificar se as funções do sistema, seus recursos e linguagem são adequados ao seu contexto de uso e se são fáceis de serem encontrados e utilizados. **O objetivo NÃO é avaliar você,** mas sim o sistema. Sinta-se a vontade para expressar sua opinião, desta forma, você ajudará a melhorar o sistema.

O teste tem duração média de 20 minutos. No começo e ao final, você responderá a algumas perguntas, algo que deve durar cerca de 10 minutos. Portanto, a sua participação deve durar cerca de 30 minutos. Como agradecimento pela sua participação, você receberá, caso tenha interesse, uma licença de teste do sistema com duração de um mês.

Durante o teste, eu vou pedir para você procurar algumas funcionalidades e executar algumas tarefas usando no sistema. Leve o tempo que precisar para executá-las: a intenção não é medir a rapidez na execução das tarefas. Se tiver alguma dúvida ou questão durante o teste, talvez eu não possa responder para não influenciar nos resultados.

Ao final do teste, voltaremos a todas as questões que você levantar. No decorrer do teste, procure falar o que estiver pensando e fazendo (pensar em voz alta) antes de executar uma ação como, por exemplo, antes de clicar em um link ou botão. Se você permitir, eu gostaria de gravar em áudio a nossa conversação durante o teste e também as interações na tela. Não é preciso fazer imagens do seu rosto. As informações fornecidas por você, bem como a gravação da tela e o áudio da sua participação, apenas serão utilizadas no contexto de desenvolvimento do sistema e para fins de pesquisa e publicações acadêmicas, sendo garantido o anonimato das suas informações.

Nenhuma informação será repassada a terceiros. Isto está descrito no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Se você concordar então, basta ler e assinar o termo.

(Apresentar termo de consentimento)

## **Etapa 02. Navegação livre**

*Deixar o sistema aberto no computador, na dashboard e começar a gravação de tela no Camtasia. Contar 5 minutos no relógio.*

O que vamos fazer agora é um momento de exploração livre do sistema, então gostaria que você navegasse um pouco por ele, livremente, por 5 minutos. Neste momento não há tarefa, fique a vontade e explore como quiser e nós avisaremos se alguma funcionalidade não estiver disponível. Isso que você está vendo na tela é apenas um protótipo (apenas imagens estáticas com pontos clicáveis, tendo algumas limitações. Os formulários, por exemplo, não podem ser preenchidos e existem alguns botões estão inativos. Caso você tente interagir com um desses elementos que não funcionam ainda, eu o avisarei. Em alguns momentos, você vai encontrar algumas informações e dados fictícios, para simular uma interação real. Enquanto estiver navegando, gostaria que você pensasse em voz alta e comentasse o que está fazendo. Você pode fazer perguntas, mas, como queremos entender como você usaria num contexto real, no seu dia a dia, não poderemos responder nesse momento, mas voltaremos a elas no final da atividade

## **Etapa 03. Teste de usabilidade**

*Retornar à dashboard da plataforma.*

Como comentamos anteriormente, o objetivo dessa atividade é avaliar o funcionamento do sistema e os caminhos que as pessoas fazem para realizar ações nele, por isso, vamos pedir para que você realize algumas atividades nesse sistema para verificar se ele está adequado ao uso, se as funções estão acessíveis e se está passando as informações que precisam ser passadas. Algumas perguntas podem parecer óbvias, ou sem sentido, mas busque responder da forma mais completa possível. Importante ressaltar novamente que o que estamos avaliando é a plataforma, NÃO VOCÊ, e sim o sistema, então fique tranquilo. Podemos começar?

### **Pessoas**

1. O que essa primeira tela parece para você? Quais informações você encontra nela?
2. Quais informações você acha relevante aparecerem na tabela das pessoas? Acha que alguma precisaria ficar escondida?
3. Se você quisesse baixar uma planilha com as informações sobre as pessoas, acha que é possível identificar na interface?
4. Seria possível diminuir ou aumentar o número de informações na tabela de pessoas? Como?
5. Caso você quisesse procurar o nome de uma pessoa específica, seria possível? como?
6. Caso queira realizar um cadastro de um preso em egresso, é possível? Como?

### **Incluir**

7. O que essa primeira tela parece para você? Quais informações você encontra nela?
8. Quais informações você acha relevante aparecerem na tela de inclusão?
9. É possível dessa tela ir para a de Empresas?

### **Empresas**

10. O que essa primeira tela parece para você? Quais informações você encontra nela?
11. Quais informações você acha relevante aparecerem na tabela das empresas? Acha que alguma precisaria ficar escondida?
12. Seria possível diminuir ou aumentar número de informações sobre a empresa? Como?

#### Perfil

1. As informações presentes no perfil, são suficientes?
2. Caso não sejam, quais você adicionaria?

Ok, as ações que nós precisávamos verificar no aplicativo eram essas. Agora a gente pode conversar um pouquinho sobre o sistema.

*Responder perguntas levantadas ao longo do teste*

#### **Etapa 04. Conversa sobre o teste**

*Reinicia-se gravação de áudio. Conversa geral sobre a experiência da pessoa com o teste  
Entrevista semi-estruturada que se altera conforme o que foi observado durante o uso:*

#### **Gerais**

1. Como foi pra você testar o sistema?
2. Teve alguma dificuldade? Onde? Por que?
3. O que você percebeu que é possível fazer nesse sistema?
4. Falta alguma coisa ou algo não precisava estar aí?
5. Tem mais alguma dúvida ou consideração?

*Encerra-se a gravação de áudio.*

#### **Encerramento**

Ok, [nome da pessoa], gostaria de agradecer muito a sua participação e o seu tempo para nos ajudar a avaliar esse sistema, você contribuiu de forma significativa para o meu estudo e para a melhoria dessa ferramenta que foi pensada para auxiliar no seu dia a dia de uma pessoa egressa a sociedade. Após conclusão deste projeto, enviarei os resultados para o seu email e fico a disposição caso surja alguma dúvida.

## **APENDICE E - Entrevista semi-estruturada Empresas - Roteiro do Mediador**

#### **Objetivos gerais da entrevista**

Verificar a intuitividade e a compreensão das funcionalidades básicas oferecidas no sistema, bem como perceber as impressões

#### **Objetivos específicos**

1. - Verificar a eficácia da dashboard em facilitar o acesso às principais funções e informações mostradas no sistema;
2. - Perceber que termos as pessoas usam para se referir às funcionalidades;
3. - Perceber os fluxos de navegação que as pessoas fazem para realizar as tarefas e onde elas procuram inicialmente seus pontos de acesso;

4. - Verificar compreensão das especificidades dos elementos fundamentais do sistema: Adicionar uma vaga; Ver candidatos; Selecionar candidato; Marcar uma entrevista
5. - Compreender percepção sobre o sistema e se os conceitos foram corretamente abordados;

### **Recursos necessários**

1. Computador com internet, acethinker. instalado
2. - Celular para gravação do áudio e contagem do tempo
3. - Termo de consentimento impresso ou encaminhado por email

### **Cronograma da atividade**

#### **Apresentação**

1. - Etapa 01. Entrevista de perfil
2. - Etapa 02. Navegação livre -
3. - Etapa 03. Teste de usabilidade
4. - Etapa 04. Conversa sobre o teste
5. - Etapa 05. Escala de percepções
6. - Encerramento

#### **Apresentação**

Meu nome é Paulo Otávio, formanda do curso de Design da Universidade Federal de Santa Catarina, e gostaria da sua participação para validar algumas questões acerca do meu projeto de conclusão de curso, através deste teste de usabilidade.

O foco deste projeto é um sistema que visa disponibilizar vagas de empregos para egressos. O objetivo do teste é verificar se as funções do sistema, seus recursos e linguagem são adequados ao seu contexto de uso e se são fáceis de serem encontrados e utilizados. **O objetivo NÃO é avaliar você,** mas sim o sistema. Sinta-se a vontade para expressar sua opinião, desta forma, você ajudará a melhorar o sistema.

O teste tem duração média de 20 minutos. No começo e ao final, você responderá a algumas perguntas, algo que deve durar cerca de 10 minutos. Portanto, a sua participação deve durar cerca de 30 minutos. Como agradecimento pela sua participação, você receberá, caso tenha interesse, uma licença de teste do sistema com duração de um mês.

Durante o teste, eu vou pedir para você procurar algumas funcionalidades e executar algumas tarefas usando no sistema. Leve o tempo que precisar para executá-las: a intenção não é medir a rapidez na execução das tarefas. Se tiver alguma dúvida ou questão durante o teste, talvez eu não possa responder para não influenciar nos resultados.

Ao final do teste, voltaremos a todas as questões que você levantar. No decorrer do teste, procure falar o que estiver pensando e fazendo (pensar em voz alta) antes de executar uma ação como, por exemplo, antes de clicar em um link ou botão. Se você permitir, eu gostaria de gravar em áudio a nossa conversação durante o teste e também as interações na tela. Não é preciso fazer imagens do seu rosto. As informações fornecidas por você, bem como a gravação da tela e o áudio da sua participação, apenas serão utilizadas no contexto de desenvolvimento do sistema e para fins de pesquisa e publicações acadêmicas, sendo garantido o anonimato das suas informações.

Nenhuma informação será repassada a terceiros. Isto está descrito no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Se você concordar então, basta ler e assinar o termo.

(Apresentar termo de consentimento)

## **Etapa 02. Navegação livre**

*Deixar o sistema aberto no computador, na dashboard e começar a gravação de tela no Camtasia. Contar 5 minutos no relógio.*

O que vamos fazer agora é um momento de exploração livre do sistema, então gostaria que você navegasse um pouco por ele, livremente, por 5 minutos. Neste momento não há tarefa, fique a vontade e explore como quiser e nós avisaremos se alguma funcionalidade não estiver disponível. Isso que você está vendo na tela é apenas um protótipo (apenas imagens estáticas com pontos clicáveis, tendo algumas limitações. Os formulários, por exemplo, não podem ser preenchidos e existem alguns botões estão inativos. Caso você tente interagir com um desses elementos que não funcionam ainda, eu o avisarei. Em alguns momentos, você vai encontrar algumas informações e dados fictícios, para simular uma interação real. Enquanto estiver navegando, gostaria que você pensasse em voz alta e comentasse o que está fazendo. Você pode fazer perguntas, mas, como queremos entender como você usaria num contexto real, no seu dia a dia, não poderemos responder nesse momento, mas voltaremos a elas no final da atividade

## **Etapa 03. Teste de usabilidade**

*Retornar à dashboard da plataforma. Ao fim da etapa, encerrar a gravação do camtasia*

Como comentamos anteriormente, o objetivo dessa atividade é avaliar o funcionamento do sistema e os caminhos que as pessoas fazem para realizar ações nele, por isso, vamos pedir para que você realize algumas atividades nesse sistema para verificar se ele está adequado ao uso, se as funções estão acessíveis e se está passando as informações que precisam ser passadas. Algumas perguntas podem parecer óbvias, ou sem sentido, mas busque responder da forma mais completa possível. Importante ressaltar novamente que o que estamos avaliando é a plataforma, NÃO VOCÊ, e sim o aplicativo, então fique tranquilo. Podemos começar?

### Dashboard

1. O que essa primeira tela parece para você? Quais informações você encontra nela?
2. Quais informações você acha relevante aparecerem na tabela? Acha que alguma precisaria ficar escondida?
3. Seria possível diminuir o número de informações sobre a empresa? Como?
4. Como você faria para oferecer uma vaga nova?

### Adicionar Vaga

1. As informações presentes para adicionar uma vaga são suficientes?
2. Caso não sejam, quais você adicionaria?

### Descrição da vaga Relação de Candidatos (após voltar para dashboard)

1. Foi possível identificar onde que se acessa para visualizar a vaga?
2. Quais informações você acha relevante aparecerem na tabela? Acha que alguma precisaria ficar escondida?
3. Após selecionado as pessoas como agendar uma entrevista com os mesmos?
4. É possível excluir uma vaga?

Ok, as ações que nós precisávamos verificar no aplicativo eram essas. Agora a gente pode conversar um pouquinho sobre o sistema.

*Responder perguntas levantadas ao longo do teste*

#### **Etapa 04. Conversa sobre o teste**

*Reinicia-se gravação de áudio. Conversa geral sobre a experiência da pessoa com o teste*  
*Entrevista semi-estruturada que se altera conforme o que foi observado durante o uso:*

##### **Gerais**

1. Como foi pra você testar o sistema?
2. Teve alguma dificuldade? Onde? Por que?
3. O que você percebeu que é possível fazer nesse sistema?
4. Falta alguma coisa ou algo não precisava estar aí?
5. Tem mais alguma dúvida ou consideração?

*Encerra-se a gravação de áudio.*

## **APÊNDICE F - Entrevista semi-estruturada Egresso - Roteiro do Mediador**

### **Objetivos gerais da entrevista**

Verificar a intuitividade e a compreensão das funcionalidades básicas oferecidas no sistema, bem como perceber as impressões

### **Objetivos específicos**

1. - Verificar a eficácia da dashboard em facilitar o acesso às principais funções e informações mostradas no sistema;
2. - Perceber que termos as pessoas usam para se referir às funcionalidades;
3. - Perceber os fluxos de navegação que as pessoas fazem para realizar as tarefas e onde elas procuram inicialmente seus pontos de acesso;
4. - Verificar compreensão das especificidades dos elementos fundamentais do sistema: Selecionar uma vaga; candidatar a uma vaga; ver as mensagens sobre a vaga; buscar uma vaga em específico
5. - Compreender percepção sobre o sistema e se os conceitos foram corretamente abordados;

### **Recursos necessários**

1. Celular com internet, Camtasia instalado
2. - Celular para gravação do áudio e contagem do tempo
3. - Termo de consentimento impresso ou encaminhado por email

### **Cronograma da atividade**

#### **Apresentação**

1. - Etapa 01. Entrevista de perfil
2. - Etapa 02. Navegação livre -
3. - Etapa 03. Teste de usabilidade

4. - Etapa 04. Conversa sobre o teste
5. - Etapa 05. Escala de percepções
6. - Encerramento

### **Apresentação**

Meu nome é Paulo Otávio, formanda do curso de Design da Universidade Federal de Santa Catarina, e gostaria da sua participação para validar algumas questões acerca do meu projeto de conclusão de curso, através deste teste de usabilidade.

O foco deste projeto é um sistema que visa disponibilizar vagas de empregos. O objetivo do teste é verificar se as funções do aplicativo, seus recursos e linguagem são adequados ao seu contexto de uso e se são fáceis de serem encontrados e utilizados. **O objetivo NÃO é avaliar você**, mas sim o sistema. Sinta-se a vontade para expressar sua opinião, desta forma, você ajudará a melhorar o sistema.

O teste tem duração média de 20 minutos. No começo e ao final, você responderá a algumas perguntas, algo que deve durar cerca de 10 minutos. Portanto, a sua participação deve durar cerca de 30 minutos. Como agradecimento pela sua participação, você receberá, caso tenha interesse, uma licença de teste do sistema com duração de um mês.

Durante o teste, eu vou pedir para você procurar algumas funcionalidades e executar algumas tarefas usando no sistema. Leve o tempo que precisar para executá-las: a intenção não é medir a rapidez na execução das tarefas. Se tiver alguma dúvida ou questão durante o teste, talvez eu não possa responder para não influenciar nos resultados.

Ao final do teste, voltaremos a todas as questões que você levantar. No decorrer do teste, procure falar o que estiver pensando e fazendo (pensar em voz alta) antes de executar uma ação como, por exemplo, antes de clicar em um link ou botão. Se você permitir, eu gostaria de gravar em áudio a nossa conversação durante o teste e também as interações na tela. Não é preciso fazer imagens do seu rosto. As informações fornecidas por você, bem como a gravação da tela e o áudio da sua participação, apenas serão utilizadas no contexto de desenvolvimento do sistema e para fins de pesquisa e publicações acadêmicas, sendo garantido o anonimato das suas informações.

Nenhuma informação será repassada a terceiros. Isto está descrito no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Se você concordar então, basta ler e assinar o termo.

(Apresentar termo de consentimento)

### **Etapa 01. Entrevista de perfil**

1. Vamos começar com algumas perguntas pra conhecer você um pouco melhor
  - a. Quantos anos você tem?
  - b. Você já procurou emprego em algum site ou aplicativo?
  - c. Se sim quais?
2. E como é seu uso de tecnologias digitais:
  - a. Quanto tempo você passa navegando na internet? Mais no computador ou mais no celular?
  - b. Aplicativos mais usados (redes sociais, e-mail, foto/ câmera, Drive, Maps, Uber, banco)?
  - c. Quais aplicativos você mais acessa no seu dia a dia?

### **Etapa 02. Navegação livre**

*Deixar o sistema aberto no computador, na dashboard e começar a gravação de tela no Camtasia. Contar 5 minutos no relógio.*

O que vamos fazer agora é um momento de exploração livre do sistema, então gostaria que você navegasse um pouco por ele, livremente, por 5 minutos. Neste momento não há tarefa, fique a vontade e explore como quiser e nós avisaremos se alguma funcionalidade não estiver disponível. Isso que você está vendo na tela é apenas um protótipo (apenas imagens estáticas com pontos clicáveis, tendo alguma limitações. Os formulários, por exemplo, não podem ser preenchidos e existem alguns botões estão inativos. Caso você tente interagir com um desses elementos que não funcionam ainda, eu o avisarei. Em alguns momentos, você vai encontrar algumas informações e dados fictícios, para simular uma interação real. Enquanto estiver navegando, gostaria que você pensasse em voz alta e comentasse o que está fazendo. Você pode fazer perguntas, mas, como queremos entender como você usaria num contexto real, no seu dia a dia, não poderemos responder nesse momento, mas voltaremos a elas no final da atividade

### ***Etapa 03. Teste de usabilidade***

*Retornar à dashboard da plataforma. Ao fim da etapa, encerrar a gravação do camtasia*

Como comentamos anteriormente, o objetivo dessa atividade é avaliar o funcionamento do sistema e os caminhos que as pessoas fazem para realizar ações nele, por isso, vamos pedir para que você realize algumas atividades nesse sistema para verificar se ele está adequado ao uso, se as funções estão acessíveis e se está passando as informações que precisam ser passadas. Algumas perguntas podem parecer óbvias, ou sem sentido, mas busque responder da forma mais completa possível. Importante ressaltar novamente que o que estamos avaliando é a plataforma, NÃO VOCÊ, e sim o aplicativo, então fique tranquilo. Podemos começar?

#### **Dashboard**

1. O que essa primeira tela parece para você? Quais informações você encontra nela?
2. Se você estivesse procurando uma vaga de emprego, quais informações você gostaria de saber em primeiro momento?

#### **Descrição vaga**

1. Caso não seja essa vaga que você gostaria, é possível voltar a página anterior?
2. Caso seja essa vaga, como faria para se candidatar?
3. As informações presentes são suficiente para você se candidatar?
4. Após se candidatar é possível saber para onde é preciso ir?

#### **Mensagens**

1. Qual a função das mensagens?
2. A descrição da mensagem indica o que é pra fazer?
3. A descrição da mensagem indica para onde ir e como chegar?
4. Após checar as mensagens, é possível voltar as vagas?

(Colocar aqui os objetivos e telas principais)

Ok, as ações que nós precisávamos verificar no aplicativo eram essas. Agora a gente pode conversar um pouquinho sobre o sistema.

*Responder perguntas levantadas ao longo do teste*

### **Etapa 04. Conversa sobre o teste**



Reinicia-se gravação de áudio. Conversa geral sobre a experiência da pessoa com o teste  
Entrevista semi-estruturada que se altera conforme o que foi observado durante o uso:

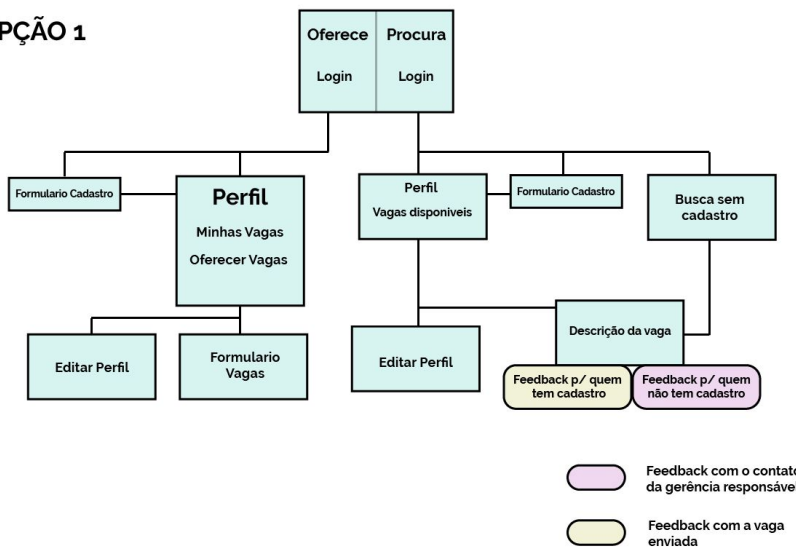
**Gerais**

1. Como foi pra você testar o sistema?
2. Teve alguma dificuldade? Onde? Por que?
3. O que você percebeu que é possível fazer nesse sistema?
4. Falta alguma coisa ou algo não precisava estar aí?
5. Tem mais alguma dúvida ou consideração?

Encerra-se a gravação de áudio.

**APÊNDICE G - Antiga Arquitetura informação do site**

**OPÇÃO 1**



**OPÇÃO 2**

