Trabalho de Projeto

"Portugal by Step: Aplicação para migrantes em Portugal"

Joana Ribeiro Duarte

Dissertação de Mestrado em Novos Media e Práticas Web

Lisboa, agosto 2021

Trabalho de Projeto apresentado para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Novos Media e Práticas Web, realizada sob a orientação científica do Professor Doutor António Câmara.

Portugal by Step: Aplicação para migrantes em Portugal

Joana Ribeiro Duarte

RESUMO

Este trabalho propõe-se a realizar um relatório sobre o desenvolvimento de uma interface para uma aplicação destinada a auxiliar os migrantes não oriundos da União Europeia que residem em Portugal. O maior objetivo é propor uma solução digital para os desafios enfrentados pelos migrantes, prezando pela busca da melhor experiência de utilização possível. No caso específico deste trabalho, escolheu-se um segmento dos migrantes para que fosse possível fazer um recorte e aplicar as ferramentas de entrevistas exploratórias e testes de usabilidade. O segmento escolhido foi os migrantes brasileiros com visto para ensino superior.

Palavras-chave: aplicações móveis; migração; soluções digitais; ux design; figma; usabilidade.

Portugal by Step: an application for migrants in Portugal

Joana Ribeiro Duarte

ABSTRACT

This dissertation presents a report on the development of an interface for an application to help migrants from the Non-European Union who reside in Portugal. The main objective is to propose a digital solution to the challenges faced by migrants, proposing the best possible user experience. In the specific case of this dissertation, a segment of migrants was chosen so that it would be possible to make a frame and apply the tools of exploratory interviews and usability tests. The chosen segment was Brazilian migrants with a visa for higher education.

Keyword: mobile applications; migration; digital solutions; ux design; figma; usability.

Índice

1. Introdução **8**

1.1. Conceito e contexto 8

1.2. Objetivos específicos da aplicação 12

2. Análise de potenciais concorrentes **17**

2.1 Concorrentes 18

2.1.1 Venda de cursos online 18

2.1.2 Aplicações com guias e simuladores 22

2.1.3 Consultorias de Advocacia 26

2.1.4 Sites com conteúdos gratuito 27

2.2 Itens analisados 28

2.3. Conclusão sobre concorrentes 29

3. Entrevistas exploratórias com potenciais utilizadores **32**

3.1 Análise das entrevistas exploratórias 36

4. Construção do protótipo **42**

4.1. Wireframe 42

4.1.1. Primeiro wireframe 42

4.1.2. Segundo wireframe 46

4.2. Styleguide 50

4.2.1. Color system 52

4.2.2. Tipografia 60

4.2.3. Bibliotecas do Figma 63

4.2.4. Estilo dos elementos de design 64

4.3. Protótipo de alta fidelidade 66

4.3.1. Onboarding 66

4.3.2. Perguntas 69

4.3.3. Sign-up e Login 72

4.3.4. Homepage 75

4.3.5. Menu expansível 77

4.3.6. Lista de Tarefas 78

4.3.7. Comunidade 83

5. Testes de usabilidade **86**

5.1. Análise dos resultados 90

6. Conclusão **95**

Referências bibliográficas

Lista de figuras

Anexos

1. Introdução

1.1. Conceito e contexto

Com a decisão de mudar de país, as mudanças na vida de um estudante internacional já começam a fazer efeito desde o seu país de origem. A sua jornada de imigração pode ser longa dada as características de seu propósito acadêmico e com ela já percebe mudanças internas e externas.

Ao se decidir sair de seu país, o migrante abre mão de muitas coisas, de sua comodidade, de sua convivência familiar e com os amigos, da facilidade de comunicar-se apenas em sua língua materna, da cultura, do tipo de alimentação e mesmo das coisas mais simples do dia a dia que são conhecidas, para viver uma nova vida em busca de uma formação profissional.

Em tal cenário, sabe-se que a quantidade de brasileiros que tomaram essa decisão é bastante grande. Estima-se que em março de 2020 mais de 150 mil brasileiros vivam em Portugal[1]. Apesar de não se ter conhecimento de quantos exatamente desses brasileiros são estudantes, algumas pesquisas apontam para estes números crescentes, como o estudo divulgado pelo jornal Observador[2], que diz que "O número de novos estudantes internacionais no ensino superior português aumentou 38% neste ano letivo, com 5.477 novos inscritos, a maior parte oriunda do Brasil." Além disso, este mesmo estudo ressalta o número de estudantes internacionais já residentes no país e o acréscimo do contingente nos últimos anos em Portugal:

> "No ano letivo anterior havia mais de 58 mil estudantes estrangeiros em Portugal, o que representava 15% do total de inscritos no ensino superior e um

[1] Fonte: site https://vistosportugal.com/2020/03/09/, disponível em 01 de janeiro de 2021

[2] Fonte: https://observador.pt/2020/03/10/numero-de-novos-estudantes-internacionais-no-ensino-superior-aumentou-38-este-ano/ , disponível em 13 dedezembro de 2020

> aumento de 76% em relação ao ano letivo de 2014/2015, quando havia 33 mil inscritos.
>
> Em 20 anos, a percentagem de alunos estrangeiros em universidades e politécnicos portugueses quintuplicou. (Agência Lusa, 10 março de 2020)"

Para muito além das sensações de perda e de mudança de hábitos, há de se considerar os trâmites legais cujo migrante precisa percorrer em sua jornada para que sua estadia seja tranquila e segura e, assim, possa se dedicar aos estudos.

Um dos caminhos do estudante é seguir as informações do Ministério de Relações Exteriores de seu país, que neste caso é o do Brasil[3]. Esta fonte apresenta várias orientações que devem ser adotadas para quem pretende viajar para o exterior, dentre elas as documentações e alerta que cada país utiliza diferentes critérios e exigências para a entrada e permanência de estrangeiros.

Neste sentido, imagine o seguinte cenário: você está de mudança para outro país e não conhece plenamente as leis e procedimentos burocráticos do seu destino e, em adição a isso, não tem ninguém próximo a você que possa esclarecer as suas dúvidas. Então, você vai em busca de mais informações. Contudo, elas estão dispersas em vários *web sites* que apresentam, geralmente, baixo nível de usabilidade e por vezes informações incompletas. A frustração e insegurança gerada por este tipo de experiência é grande. Esta é a experiência de muitos migrantes em Portugal, como demonstrou pesquisas e entrevistas exploratórias — que serão apresentadas no decorrer deste trabalho.

Considerando, então, todo esse pulsão migracional e a dificuldade de obter informações confiáveis e concentradas em um único local de pesquisa, se mostrou necessária a criação de uma solução tecnológica acessível e intuitiva que permitisse a comodidade dos migrantes oriundos de países não pertencentes da União Europeia em Portugal, a começar pelos estudantes brasileiros com visto para Ensino Superior.

[3] Fonte: http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/antes-de-viajar/orientacoes-gerais-para-quem-vai-viajar-ao-exterior, disponível em 01 de janeiro de 2021

Assim, o objetivo do trabalho de projeto aqui tratado será a realização do protótipo da interface de uma aplicação para auxiliar na migração para Portugal de pessoas não pertencentes à União Europeia chamada "Portugal by Step". Ajudando, assim, àqueles que estão a planear a sua mudança; aqueles que já migraram e precisam de apoio e informação sobre legislação, deveres e direitos; e aqueles que querem construir uma rede de apoio para assuntos de interesse cotidiano e pessoal.

A aplicação será desenvolvida com duas funcionalidades principais: uma lista de passo-a-passo do que fazer assim que chegar em Portugal; e uma comunidade online.

Para construir o protótipo desta solução *supra* mencionada foi necessário escolher um segmento de utilizadores para fosse possível desenvolver o projeto e testar a ideia. Para que após o desenvolvimento de todo o projeto de prototipagem e testes de usabilidade fosse possível, em outra oportunidade, escalar o projeto para beneficiar mais segmentos de pessoas. Os utilizadores escolhidos foram os migrantes brasileiros com visto para Ensino Superior. Este segmento foi escolhido pois a estudante que está a realizar este projeto está inserida neste público. Logo, o acesso a potenciais utilizadores deste segmento seria facilitado e a estudante poderia contribuir com a sua própria experiência durante o processo. Ao mesmo tempo que é importante saber se distanciar do problema, também é importante entendê-lo o máximo possível por diversos ângulos e ter a motivação para encontrar a melhor solução. Sem a vivência de ser uma estudante brasileira de ensino superior em Portugal, a aluna que escreve este projeto talvez nunca tivesse identificado alguns dos problemas e talvez não tivesse sido motivada a encontrar soluções.

A ideação deste projeto começou desta forma, na identificação de alguns problemas graves enfrentados por migrantes em Portugal e o desejo de desenvolver uma alternativa de solução para alguns deles. Motivações para o processo de ideação semelhantes das relatadas no livro do Eric Ries, "The Lean Startup". Este é só o primeiro passo do processo, porém é fundamental.

Foi durante a disciplina de "Mundos virtuais", ministrada pelo professor António Câmara no curso de mestrado de Novos Media e Práticas Web na Nova FCSH em 2019, que a ideia surgiu a partir de um desafio proposto pelo professor de criar uma nova ideia de

negócio ou criar uma ideia para solucionar um problema identificável com uma abordagem tecnológica.

Nessa mesma época a estudante que escreveu este projeto teve o seu Título de Residência Português furtado e passou por inúmeras dificuldades para conseguir denunciar o furto, cancelar o título e solicitar outro perante ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. Este documento é a identificação oficial de um migrante em Portugal por isso a sua importância. Com desafios enfrentados em várias esferas para resolver esta questão de forma eficiente e rápida, a estudante lembrou das outras dificuldades que passou ao migrar para Portugal em 2018 e recordou também que pelas conversas com seus amigos e colegas que ela não tinha sido a única. Todos que conhecia na mesma situação de migrante tinham enfrentado alguns desafios semelhantes. Desse modo, a estudante começou a pesquisar sobre o assunto, conversar com mais e mais migrantes sobre a experiência deles em mudar de país para estudar. Os colegas de classe, que eram por volta de 50% brasileiros, foram grandes fontes de informação na ideação do projeto. Nesta fase, também conversou-se com outros migrantes: brasileiros, ucranianos, mexicanos, chineses com visto de trabalho; indianos com visto de estudante, dentre outros. Estas conversas não foram registadas pois ainda estava-se num processo exploratório de verificação se realmente o que tinha sido identificado eram dores coletivas ou somente pessoais.

Por conseguinte, os resultados das pesquisas preliminares e conversas informais mostraram que era mesmo possível terem sido identificadas dores reais dos migrantes em Portugal, principalmente dos brasileiros com visto de estudantes de Ensino Superior. Dessa forma, foram formuladas hipóteses sobre as dores e soluções, foram feitas entrevistas formais exploratórias (gravadas, autorizadas e transcritas) com potenciais beneficiários, desenvolveu-se a prototipagem da solução e testou-se a solução com potenciais utilizadores. Ao longo deste relatório todas estas etapas serão categorizadas, explicadas, esmiuçadas e embasadas teoricamente por diversos autores que foram fundamentais durante o processo, dentre eles: Jakob Nielsen, Steve Krug, Donald Norman, Amy Schade, Jen Cardello, Steve Portigal, Joyce Echessa, Modesto Farina, e diversos relatórios de órgãos governamentais como o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

1.2. Objetivos específicos da aplicação

Antes de começar a discorrer sobre os objetivos específicos da aplicação é fundamental explicar os motivos pelos quais este tipo de solução foi escolhida para ser implementada. Afinal, por que uma aplicação foi considerada a melhor solução para o problema deste projeto? E por que desenvolver a interface de um app e não de um website?

Para perceber esta escolha é feito um convite para uma análise mais global. Muitos estudos atribuem a popularização do uso de *smartphones* pelo mundo dada a magnitude de comunicação entre máquinas. Nas últimas duas décadas, duas tecnologias transformaram as vidas de bilhões de pessoas: a comunicação móvel e a Internet. Embora tenham surgido em paralelo, os caminhos dessas duas tecnologias encontram-se. A convergência criou uma nova era, em que a maioria da população do mundo não apenas fez sua primeira ligação de celular, mas também está usando o aparelho para acessar a internet.

Tomando como base a pesquisa realizada pela Kantar em 2019 [4] e publicada em jornal de grande circulação no Brasil, mais de 60% dos jovens brasileiros utilizam telemóveis e suas aplicações. Segundo Sarah Buchwitz, vice-presidente de Marketing e Comunicação Brasil e Cone Sul da Mastercard, a pesquisa foi realizada com a faixa etária de jovens porque "são os Millennials [também conhecidos como a geração Y, aqueles nascidos entre meados de 1980 e 2000], onde está a nossa maior força de trabalho, é a geração que mais influencia a geração seguinte e a anterior, é a geração que está trabalhando e fazendo o dinheiro acontecer".

Outro dado bastante respeitável trata-se do relatório móvel global, o Mobile Globe Report[5], que mostra que os usuários têm passado mais tempo conectados à internet a partir dos seus telemóveis, do que em outros tipos de medias e dispositivos.

Destaca ainda que o telemóvel é usado por mais de 67% da população, o que representa cerca de dois terços do mundo, com mais de 5,2 bilhões de pessoas. Tal fatia

[4] Fonte: https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2019/07/08/mais-de-60percent-dos-jovens-usam-celular-para-pagamentos-indica-pesquisa.ghtml, disponível em 01 de janeiro de 2021

[5] Fonte: https://www.comscore.com/por/Insights/Apresentacoes-e-documentos/2015/The-Global-Mobile-Report, disponível em 01 de janeiro de 2021

considerável da população mundial permanece, em média, 30 a 40 horas semanais em conexões a partir de seus *smartphones*.

Segundo uma pesquisa realizada pela GSMA[6], associação de operadoras de redes móveis que produz pesquisas e análises objetivas e factuais de tendências e desafios no mercado de comunicações móveis, até 2025 cerca de 80% da população mundial vai aderir ao uso constante desses dispositivos.

Mais um fator que respaldou a decisão da solução por aplicação se deve a esta média alta de tempo de conexão, mais especificamente aquelas que contam com uma experiência positiva no uso de aplicativos móveis, os Apps.

Por estas razões, fundamentada na pesquisa e nas entrevistas exploratórias com potenciais beneficiários da solução a ser desenvolvida, foi verificado que o telemóvel com tela completa é o principal dispositivo utilizado para lazer, para consultar informações e para comunicar-se. Decidiu-se, assim, que criar uma interface para uma aplicação era a estratégia mais adequada. Para que desse modo, a solução esteja disponível onde as pessoas já tem costume de estar e, ainda, possa oferecer mais ferramentas para construir uma boa experiência de utilização.

Além disso, no caso específico do projeto em questão, a própria mobilidade do dispositivo é uma vantagem. Grande parte das pessoas a quem queremos chegar estão de mudança para outro país e estão a se mover intensamente (a se deslocar para o Consulado, para a Loja do Cidadão, para o Banco...) e o dispositivo que terão à mão será o telemóvel. Vão consultar a "Lista de Tarefas" e marcar como feitas as tarefas, poderão aceder aos hiperlinks para as leis e regulamentos de instituições relevantes, caso encontrem algum entrave ou precisem entender melhor a tarefa enquanto estiverem em algum destes lugares, assim como, poderão comunicar-se com a rede de apoio muito mais facilmente.

Apesar de sabermos que o custo-benefício para apps *versus* sites móveis mudará com as melhorias das tecnologias Web em curso, como comprovam vários estudos de institutos

[6] Fonte: site https://www.ipm.com.br/blog/uso-de-aplicativos-mobile-cresce-entre-brasileiros-com-popularizacao-dos-smartphones/#:~:text=Smartphones%3A%20avanço%20constante,ao%20uso%20constante%20desses%20dispositivos., disponível em 01 de janeiro de 2021

importantes como o Nielsen & Norman Group, ainda não se sabe quando isto virá para o terreno da realidade geral. Então, seguindo o conselho de Nielsen e Budiu: “Hoje, se você leva a sério a criação da melhor EU [experiência do usuário] móvel possível, nosso conselho é desenvolver apps” (Nilsen & Budiu, 2014. P.41).

Por enquanto, os usuários têm um melhor desempenho com apps do que com sites móveis. Nielsen & Norman Group registou uma taxa de sucesso de 74% quando as pessoas usavam apps móveis frente uma taxa de 64% para sites móveis em seus estudos sobre usabilidade, como relatam Jakob Nielsen e Raluca Budiu no livro “Usabilidade móvel”, de 2014.

Algumas vantagens já relatadas acima estão intimamente ligadas à construção da aplicação “Portugal by Step”. Os apps ainda apresentam outras vantagens e recursos que virão ao encontro da solução pretendida. Eles podem objetificar as limitações e habilidades específicas de cada dispositivo muito melhor que um site, por rodar código nativo; têm a tendência de serem mais simples e geralmente apresentam só uma ou duas funcionalidades facilmente acessíveis contando com o advento das telas pequenas; podem oferecer melhor capacidade de micropagamentos através das lojas de apps; possibilitam utilizar o recurso de enviar notificações a funcionar como lembretes de ações de forma integrada, dentre outros benefícios específicos para este projeto em particular. Visto isso, optou-se pela construção da aplicação “Portugal by Step”, a começar por este trabalho de projeto em que trata-se do protótipo da interface desta aplicação, pois um dos grandes focos deste trabalho é a experiência do utilizador atrelada ao design de interfaces.

Agora, após a escolha pela aplicação ter sido esclarecida, é possível discorrer sobre os objetivos específicos da aplicação. Os objetivos aqui expressos são as hipóteses mais recentes, tendo sido formuladas após a análise da pesquisa bibliográfica e das entrevistas exploratórias formais. Foi a partir desses pressupostos que o projeto foi baseado, incluindo o *wireframe* e o protótipo tratado neste trabalho.

Dessa forma, o projeto foi construído para que a aplicação “Portugal by Step” tivesse duas funcionalidades principais: “Lista de Tarefas” e “Comunidade”. Como o segmento escolhido para o MVP (*minimum viable product*) foram os estudantes brasileiros de ensino superior em Portugal, todo o *UX writing* do APP é em português do Brasil. O nome é em

língua inglesa para que possa, posteriormente, haver escalabilidade para outras nacionalidades com o texto em inglês.

Os objetivos específicos da aplicação estão divididos entre as duas funcionalidades *supra* mencionadas — mesmo que algumas delas trabalhem complementarmente. A "Lista de Tarefas" tem quatro grandes objetivos. São eles: (1) Organizar e descomplicar as informações antes dispersas: foi identificado nas entrevistas exploratórias que os migrantes queixam-se de que as informações que precisam conhecer estão dispersas em diferentes sites e por muitas vezes são difíceis de serem acedidas. Desse modo, foi feita uma análise dos sites dos serviços governamentais — do SEF (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras), da Segurança Social, do SNS (Serviço Nacional de Saúde) e do Portal das Finanças — e foi verificado que existem problemas de usabilidade e arquitetura de informação. Além disso, algumas vezes as informações buscadas são inexistentes nessas plataformas, como o caso de pedido de segunda via do Título de Residência no site do SEF. Assim, esta funcionalidade aloca organizadamente todas as tarefas que o migrante precisa cumprir no país de origem e em Portugal; (2) Gerar uma lista de tarefas customizada para cada utilizador: mesmo que neste primeiro momento do projeto tenhamos segmentado bem os utilizadores da aplicação, cada utilizador ainda tem suas próprias especificidades. Então, criamos um método para customizar as listas de tarefas e melhorar a experiência de utilização. Através da resposta a sete perguntas simples e de múltipla escolha será gerada uma lista de afazeres customizada para o perfil do utilizador com as tarefas a serem realizadas. Um bom exemplo para perceber o valor dessa customização é caso dos utilizadores que têm algum animal de estimação. Para que este utilizador traga o animal para viver em Portugal são necessários documentos, vacinas, colocação do chip de identificação, dentre outras tarefas a serem cumpridas antes que chegue em Portugal. A listagem destas tarefas vai ajudar este utilizador, mas este conjunto de tarefas não será necessário para outro utilizador que não tenha esta demanda. Logo, o segundo utilizador não precisa ser incomodado com tarefas que não precisa cumprir. Além disso, os utilizadores também poderão adicionar itens novos à sua "Lista de Tarefas". Mesmo com as perguntas de personalização não será possível abarcar todas as possibilidades para uma lista que concentre todos os afazeres de uma mudança de país, então, a possibilidade de adicionar itens novos e novos separadores vão vir para melhorar ainda mais a experiência do usuário, tornando as listas mais personalizadas e flexíveis. Isso também vai

incentivar que os utilizadores concentrem todos os afazeres no app e o usem mais vezes e com mais frequência; (3) Listar passos em nível de prioridade e de dependência: ao analisar vários dos regulamentos, principalmente aqueles destinados a migrantes brasileiros com visto de estudante para ensino superior, foi verificado que existe uma dependência entre as tarefas a serem feitas, como por exemplo: só é possível abrir uma conta num Banco em Portugal caso já tenha-se o NIF (Número de Identificação Fiscal). Assim, a abertura de uma conta em um Banco em Portugal depende estritamente do cumprimento da tarefa de retirada do NIF. Logo, as listas de tarefas são organizadas não só por uma ordem prioridade (o que é recomendável que seja feito antes e depois), mas também, quando for necessário, por dependência entre duas ou mais tarefas; (4) Consultar a parte exata da lei ou do regulamento necessária: será possível verificar as informações e dicas específicas em cada tarefa e, se fizer sentido, estará atrelado o trecho da lei ou regulamento a que o item faz referência, bem como o link para a consulta do documento ou para o site oficial com mais informações. Esta funcionalidade serve para facilitar e descomplicar o acesso às leis relacionadas à migração e validar as informações que a aplicação oferece. Neste mesmo sentido e chancelando ainda mais as informações, cada item apresentará a data da última vez que aquela informação foi validada e atualizada.

Já sobre a segunda e última funcionalidade, "Comunidade", tem três grandes objetivos. (1) Criar rede de apoio para os migrantes: como todos os entrevistados relataram nas entrevistas exploratórias, o apoio de amigos, colegas e conhecidos foi fundamental na mudança de país. Então, queremos criar uma comunidade em um ambiente seguro e organizado para que seja um ponto de referência na busca de informações, troca de experiências, debates, auxílio a assuntos relacionados a migrantes em Portugal; (2) Busca e debate em tópicos de interesse: a vida de um migrante vai além de resolver assuntos burocráticos, ele também precisa aprender a viver em outro país e construir uma rede de contactos e de amigos. Por estes motivos, será possível buscar, salvar e também partilhar os mais variados tópicos de interesse. Além disso, o utilizador poderá criar os seus próprios tópicos. Assim, a página inicial da funcionalidade "Comunidade" será personalizada pelo utilizador (mediante o caminho de interação com a funcionalidade) e organizada em alguns separadores e filtros; (3) Partilha das listas de tarefas customizadas: a "Comunidade" também servirá para dinamizar a criação de listas customizadas e auxiliar os utilizadores menos

organizados a terem exemplos de listas mais completas. Na “Lista de Tarefas” os utilizadores poderão acrescentar itens e seções, logo, prevê-se que listas diferentes e mais customizadas sejam geradas. Será possível partilhar a lista num tópico da “Comunidade” e também pelo whatsapp, e-mail e redes sociais. A possibilidade de partilhamento para fora da aplicação servirá também como divulgação orgânica da app.

Por fim, ao longo dos próximos capítulos deste relatório vai-se adentrar e explicar com mais detalhes como foram tomadas as decisões expressas nesta introdução. Este trabalho percorrerá as várias fases do projeto, as justificativas para as escolhas de design e abordagem, os desafios de usabilidade e dos testes exploratórios e, principalmente, todos dos maiores aprendizados desta jornada.

2. Análise de potenciais concorrentes

Foram identificados alguns concorrentes indiretos ao utilizar as técnicas e ensinamentos descritos por Tim Stapenhurst em “The Benchmarking Book: A How-to-Guide to Best Practice for Managers and Practitioners”, onde ele recomenda buscar concorrentes que entregam partes das soluções ou alternativas para a solução que você está a trabalhar. Segundo o mesmo autor, o benchmarking consiste em duas fases básicas: “Benchmark performance to identify the gap & the best performers” e “Improve performance often by learning from others” (Stapenhurst, 2008, p.5).

Stapenhurst (2008) aconselha analisar os níveis de desempenho de diferentes participantes/concorrentes e identificar a lacuna entre eles. É importante ter atenção especial às diferenças entre os melhores executores e outros participantes/concorrentes, incluindo o seu próprio projeto (Stapenhurst, 2008, p.49).

Por isso, durante nossa análise buscamos concorrentes indiretos divididos em 4 categorias: Venda de cursos online; Aplicações com guias e simuladores; Consultorias de Advocacia; e sites com conteúdos gratuitos.

2.1 Concorrentes

2.1.1 Venda de cursos online

Uma das alternativas que mais se destacaram na pesquisa foram os cursos online que vendem métodos e aulas sobre como é a melhor forma de migrar para Portugal sendo brasileiro. Duas foram selecionadas: “Morar em Portugal” e “Bora Morar Fora”.

- **Morar em Portugal**

O “Morar em Portugal” inaugurou em março de 2015 como um blog e em 7 de julho de 2020 foi lançado pelo mesmo grupo um curso online. A equipa é composta por três empresários brasileiros que vivem em Portugal: Patrícia Alves, Robson Alves e Antônio Júnior, que se autodenominam especialistas em imigração para Portugal. Juntos, afirmam no *website*,[7] que têm mais de 20 anos de experiência em imigração. O foco dele é vender um curso online chamado “Método Morar em Portugal” que tem o custo de 43,05 euros[8] e é destinado a brasileiros que desejam imigrar para o país. O curso oferece mais de 300 videoaulas, mais 50 horas em 29 módulos, além de oferecer acesso imediato (videoaulas gravadas), vitalício, suporte por dois anos e um “grupo secreto”.

Segundo o site supra mencionado, alguns dos assuntos tratados no curso são: criando seu planejamento; documentos no Brasil; vistos para Portugal; educação; benefícios sociais; profissão e trabalho; entre outros. Com o objetivo de gerar leads e converter alunos, disponibilizam alguns conteúdos gratuitos no canal do youtube[9] da fundadora Patrícia Alves — com 99,3 mil inscritos —, no próprio site e nas redes sociais do grupo: página do facebook com mais de 21 mil seguidores[10] e página no instagram com mais de 44 mil seguidores.[11] Apesar dos números altos, o único canal que apresenta boas taxas de envolvimento/engajamento é o canal no youtube. As publicações nas outras redes sociais não apresentam bom envolvimento. São poucos comentários e interações.

---

[7] Fonte em: https://moraremportugal.com/metodo-morar-em-portugal-europa/ (última verificação em 05/07/2021)

[8] Informação atualizada no dia 05 de julho de 2021. O pagamento pode também ser feito em reais,

[9] Canal do youtube “Patrícia Alves” em: https://www.youtube.com/watch?v=-HLvYdMBhkw (última verificação em 05/07/2021)

[10] fonte em: https://www.facebook.com/moraremportugal.com.br/ (última verificação em 05/07/2021)

[11] fonte em: https://www.instagram.com/moraremportugal/ (última verificação em 05/07/2021)

Ao analisar as redes sociais e o *website*, é possível constatar que o *target* deles são famílias brasileiras (casais com filhos) e que, principalmente, desejam trabalhar digitalmente ou com empreendedorismo. Uma das formas mais explícitas de ver isso é como apresentam o número de alunos do curso: "Mais de 14 mil famílias transformadas".[12] Além disso, o discurso nos vídeos gratuitos e promocionais do curso tem a mesma base, sempre voltada às famílias e os desafios para este público específico. É o público-alvo delimitado pela empresa, porém isto pode afastar outros públicos que não são deste nicho.

Ainda vale ressaltar três pontos importantes que são nebulosos, mas antes disso é preciso abrir espaço para os ensinamentos de dois grandes designers. Como define Patrick J. Lynch e Sarah Horton (2016), os usuários reagem rapidamente e de maneira profunda e duradoura à estética do que vêem e usam, e pesquisas mostram que a apresentação de conteúdo visual influencia as percepções do usuário quanto à usabilidade, confiança e segurança no conteúdo que visualizam. Por isso, as questões que serão levantadas a seguir são importantes para a análise que foi desenvolvida, que sempre terá o usuário no centro das atenções.

As três questões são: 1) há um discurso perigoso estimulado pelo grupo em que falam mal das consultorias de imigração e incentivam o medo de promessas falsas que podem ser feitas por outras pessoas com trabalho similar. Nas pesquisas e entrevistas que foram realizadas ao longo deste trabalho descobrimos casos infortúnios de pessoas que tiveram prejuízo financeiro por causa de falsos serviços contratados. Isto acontece, porém basear boa parte da campanha de marketing neste aspeto e não nas soluções desenvolvidas pelo grupo "Morar em Portugal" pode passar uma mensagem duvidosa ainda mais atrelada a não-formação em nenhuma área de imigração dos sócios; 2) perigo das promessas de economia garantida de dinheiro, como no trecho: "Nesse módulos você vai economizar mais de €1500 euros"[13], na página onde apresenta-se alguns dos assuntos que serão tratados nos módulos do curso. Gera a dúvida de como chegaram neste valor. Quais seriam estes gastos? Como podem garantir esta economia?; 3) o layout do website do "Morar em Portugal",

[12] Fonte em: https://moraremportugal.com/metodo-morar-em-portugal-europa/ (última verificação em 05/07/2021)

[13] Tópico "Vistos Para Portugal " no setor de "Veja Agora Tudo O Que Você Vai Aprender No Método Morar Em Portugal" Fonte em: https://moraremportugal.com/metodo-morar-em-portugal-europa/ (última verificação em 05/07/2021)

principalmente da página do curso online chamado “Método Morar em Portugal” apresenta um design pouco lapidado com ícones de famílias diferentes, desencontro de algumas informações, apresentação amadora dos feedbacks dos antigos alunos. Há muitas informações importantes e tenta-se usar uma linguagem informal para aproximar-se do possível cliente, porém existem alguns erros de gramática, informações desorganizadas e uma estrutura desatualizada/antiga de site, o que pode gerar a sensação de um conteúdo desatualizado e não confiável.

De qualquer forma, como não foi possível ter acesso ao curso não sabemos da eficácia ou do cumprimento das promessas feitas. Além disso, como na maioria dos outros casos analisados, o foco da análise foram as informações públicas de cada instituição e os números publicitados. Contudo, se realmente mais de 14 mil famílias foram alunas deste curso — não dá para saber o número exato de pessoas que fizeram o curso e nem se este número refere-se só ao curso ou soma-se a outros serviços que o mesmo grupo oferece — e com “centenas de depoimentos”[14] o negócio parece estar gerando um impacto positivo.

- **Bora Morar Fora**

O “Bora Morar Fora” surgiu primeiro como um canal no youtube em 2017. Neste canal, a Taíssa Souza, que apresenta-se como cientista e pesquisadora, mostrava alguns recortes da vida de Nômade Digital dela e do marido, Ian Borges, em diversos países e entrevistava outros brasileiros que também moravam fora do país. Neste momento, o canal no youtube conta com 32,9 mil inscritos[15]. Em 2018 já ofereciam o curso online chamado “Bora Morar em Portugal”[16] destinado a ajudar os brasileiros com imigração para Portugal. Em novembro de 2019 o casal mudou-se para Portugal. O último curso foi aberto em fevereiro de 2020, com vagas limitadas.

No vídeo promocional na página web do curso, Taíssa diz que já faz a consultoria para ajudar brasileiros a mudarem-se para Portugal há 3 anos[17], mesmo antes de terem

[14] Tópico “Esse Método Funciona Pra Mim?” no setor de “Perguntas Frequentes” Fonte em: https://moraremportugal.com/metodo-morar-em-portugal-europa/ (última verificação em 05/07/2021)

[15] Canal no youtube “Taíssa Souza - Bora Morar Fora”: https://www.youtube.com/c/BoraMorarFora/videos (última verificação em 05/07/2021)

[16] Fonte: https://www.boramorarfora.com.br/curso-bora-morar-em-portugal-completa/ (última verificação em 05/07/2021)

[17] Fonte: vídeo inicial: https://www.boramorarfora.com.br/curso-bora-morar-em-portugal-completa/ (última verificação em 05/07/2021)

mudado para o país. Infelizmente não foi possível ter acesso às informações de como essas consultorias eram feitas, só a informação de que uma hora de consultoria pode custar por volta de 800 reais. A experiência que a fundadora apresenta sobre o assunto é mostrada neste recorte de texto do website do curso: "Já entrevistei mais de 200 brasileiros que moram fora do Brasil e especialistas que trabalham com esses processos para entender os padrões estatísticos em diversos aspectos desta jornada."[18]

Diferentemente do curso "Método Morar em Portugal", que foi discutido anteriormente, as turmas do curso são fechadas e lançadas de tempos em tempos. Não é possível ingressar no curso a qualquer momento. A última turma do curso foi aberta em fevereiro de 2020, com vagas limitadas, e o custo foi de 1.250 reais para cada participante. O curso apresenta 9 módulos com 100 vídeo aulas e a cada semana um módulo é liberado (aproximadamente 9 semanas de curso, pouco menos de 3 meses de curso) e é prometido um acompanhamento durante o estudo. Outros pontos importantes a destacar são: as video aulas estão numa plataforma fechada; são oferecidas 4 aulas ao vivo (em direto) ao longo do curso; o acesso vitalício com conteúdo atualizado regularmente; o acesso a nove entrevistas com especialistas em: Finanças, Emprego e Carreira em Portugal, Adaptação, Empreendedorismo, Psicologia voltada para morar fora, Imóveis em Portugal, Controle Emocional, Imigração, Cidadania e Negócios; e a "Comunidade Exclusiva" destinada aos alunos e antigos alunos do curso, que são mais de 2.795[19]; o discurso dos vídeos promocionais e do canal do youtube, assim como os depoimentos de antigos alunos são mais direcionados a imigração de famílias.

Não é possível determinar quando haverá uma próxima turma ou se a turma de fevereiro de 2020 foi a última. Pode ter havido constrangimentos por causa da pandemia de Covid-19, não é possível ter acesso a essas informações no site, na página do instagram ou na página do facebook[20]. De qualquer modo, é possível fazer a inscrição na lista de espera do próximo curso. Contudo, as informações que são enviadas por email após a inscrições não dão nenhuma previsão de data para a próxima turma e já não é mais possível ter acesso ao documento gratuito chamado "Checklist Portugal" que antes era oferecido para geração de

[18] Fonte: Texto de apresentação no tópico "Pra quem é novo por aqui !": https://www.boramorarfora.com.br/curso-bora-morar-em-portugal-completa/ (última verificação em 05/07/2021)

[19] fonte: https://www.instagram.com/boramorarfora/ (última verificação em 05/07/2021)

[20] fonte: https://www.facebook.com/boramorarfora(última verificação em 05/07/2021)

leads. Esta era uma checklist superficial e não personalizada que podia servir como uma pequena iniciação na jornada na imigração, como explica em um dos vídeos no canal do youtube..

Vale pontuar que algumas informações foram difíceis de verificar, principalmente as datas dos cursos e como se deu o processo da estruturação do mesmo. Contudo, pode-se dizer que, sem contar as ressalvas feitas no último parágrafo, as informações sobre os módulos do curso, os bônus, os vídeos no canal do youtube e as publicações nas outras redes sociais geram certo nível de confiança no discurso e estão bem estruturadas com um bom storytelling. O que pode-se observar são algumas confusões e falta de informações, que podem trazer alguns danos, quando diz-se respeito à etapa de conversão de leads em clientes/alunos.

2.1.2 Aplicações com guias e simuladores

Foi feita uma extensa pesquisa para encontrar aplicações *mobile* que tivessem o objetivo de auxiliar os migrantes em Portugal para que pudéssemos avaliar quais eram as alternativas que já estavam no mercado, como funcionam e quais dores solucionam. Após esta pesquisa, foram escolhidas duas aplicações: “MyCNAIM”, desenvolvida pelo Alto Comissariado para as Migrações (ACM), e “Morar em Portugal - Calculadora Custos Portugal”, desenvolvida por um casal brasileiro que mora em Portugal. No decorrer deste tópico as duas apps serão comentadas.

- **MyCNAIM**

Em 2018, o Alto Comissariado para as Migrações (ACM) lançou uma app destinada ao apoio a pessoas migrantes e refugiadas chamada “MyCNAIM” e um website para o Fórum migrante. A aplicação têm alguns objetivos que são esclarecidos na descrição da própria app — que tem por volta de 1 mil downloads/transferências — na loja google play, destaca-se um trecho:

> “MyCNAIM é uma aplicação móvel disponibilizada nos sistemas operacionais IOS e Android, a partir da qual os migrantes podem aceder às informações sobre os vários serviços promovidos pelo ACM,I.P., bem como informações sobre o enquadramento legal de entrada e permanência em Portugal, pedidos de protecção internacional,

> acesso à nacionalidade portuguesa, habitação, trabalho, saúde, educação, equivalência reconhecimento de habilitações académicas, aprendizagem da língua portuguesa, entre outras informações úteis relacionadas com a sua integração em Portugal (...).[21]"

Levando em conta que o lançamento deu-se no dia 18 de junho de 2018 e a última atualização que foi feita na app foi no dia seguinte, dia 19 de junho de 2018, o app já demonstra defasamento de informações sobre vários dos assuntos partilhados. Em quatro anos algumas leis de permanência e entrada em Portugal foram mudadas, assim como, leis referentes ao acesso à nacionalidade portuguesa. Pode ser que este projeto tenha sido descontinuado pelo Alto Comissariado para as Migrações já que não continuaram os trabalhos de manutenção das informações. Tentou-se entrar em contacto com o Centro Nacional de Apoio à Integração de Migrantes (CNAIM) em algumas ocasiões, por email e por telefone, mas nunca conseguiu-se resposta a esta questão ou outras que foram-lhes colocadas.

Ao analisar a aplicação é possível perceber que ela não oferece grande diferencial além de reunir em um só lugar algumas informações que estão dispersas em websites oficiais diversos. Contudo, as informações encontradas lá são escassas e não há grande incentivo ao envolvimento do utilizador. O ponto positivo é a possibilidade de ligar diretamente para o serviço do ACM, apesar de ser difícil o contacto efetivo.

A pesquisa aprofundou-se mais na área da aplicação que é destinada especificamente aos imigrantes. Nesta área encontra-se um menu similar ao formato de FAQ's com 5 separadores que possuem algumas perguntas, dentre elas: "O que fazer assim que entrar em Portugal?" e "Onde posso fazer a declaração de entrada?". As respostas para as perguntas estão apresentadas em pequenos parágrafos com textos genéricos e sem qualquer *hiperlink* para páginas externas que possam ajudar no aprofundamento das questões levantadas. Só com as informações deste app não é possível prosseguir com sucesso com a migração.

Sobre o site do Fórum Migrante, é importante destacar que este possui somente seis tópicos e duas publicações. Não parece ter conseguido gerar valor e cativar as pessoas a envolverem-se. Também não conseguiu-se mais informações sobre este projeto com o ACM.

[21] Fonte: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tandeminnovation.acm&hl=en&gl=US

Percebe-se que o pouco sucesso do projeto "MyCNAIM" e do "Fórum migrante" não está ligado à falta de procura por soluções ou por falta de pessoas interessadas. Esta afirmação vem a partir das avaliações feitas nas pesquisas exploratórias, nas entrevistas com os migrantes e os resultados das pesquisas de benchmarking.

- **Morar em Portugal - Calculadora Custos Portugal**

Primeiro pontua-se que a aplicação "Morar em Portugal - Calculadora Custos Portugal[22]", não tem nenhuma ligação com o site/curso "Morar em Portugal", apesar dos nomes serem muito parecidos.

A APP foi desenvolvida pelo brasileiro Erick Alves, que vive em Póvoa de Varzim, em Portugal, e é destinada a outros brasileiros que queiram se mudar para o país. É uma aplicação recente, têm por volta de 9 meses – lançado no fim do ano de 2020 – e conta com 10,000 downloads registados e com a última atualização do mês de junho de 2021. Não temos a informação de quantos são os utilizadores diários/recorrentes.

O foco da aplicação é a calculadora de custos em Portugal que é um recurso para calcular a média de gastos de vida mensais em algumas das cidades portuguesas a partir de um filtro de perguntas. Como resultado do cálculo, é gerado uma média do valor mensal para suprir os gastos com arrendamento, transporte, alimentação e eletricidade/gás. Na figura abaixo podem ser vistas os ecrãs de uma simulação feita da APP no dia 29 de junho de 2021.

[22] fonte: https://apkpure.com/morar-em-portugal-calculadora-custos-portugal/br.com.erickalves.moraremportugal | https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.erickalves.moraremportugal&hl=en&gl=US

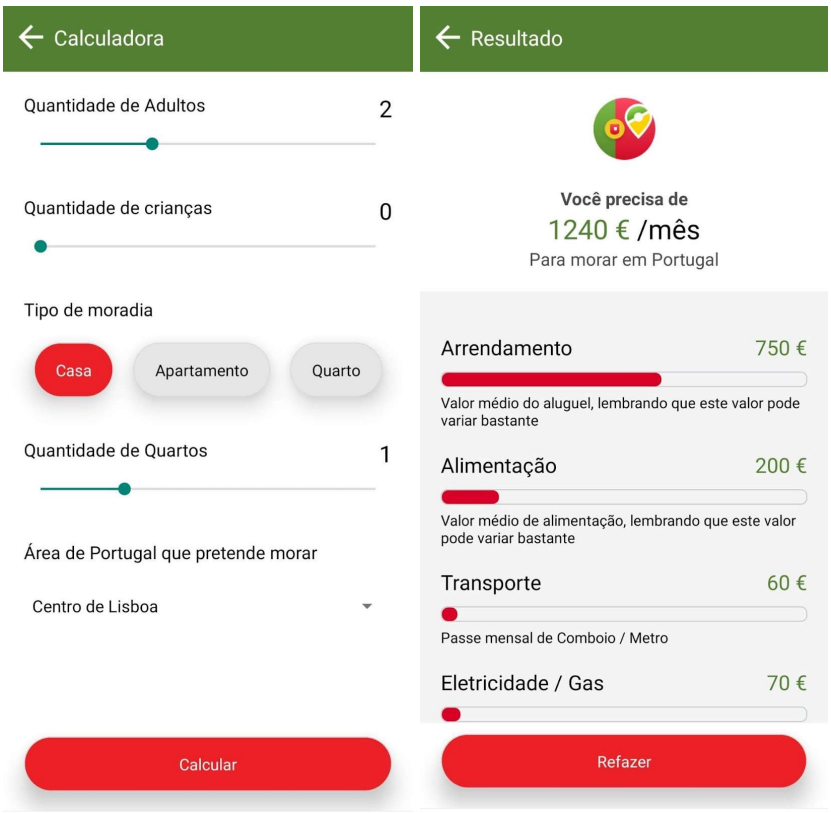


Figura 1: screenshots na funcionalidade "Calculadora" da aplicação "Morar em Portugal - Calculadora Custos Portugal"

Não é somente esta funcionalidade que apresenta. Também oferece um repositório de notícias relacionadas a viver em Portugal de veículos grandes de imprensa, dicas de diversas sobre a vida em portugal, acesso a grupos de Whatsapp sobre alguns temas, informações sobre alguns tipos de visto sem *hiperlinks* (os vistos de estudantes não estão incluídos) e uma ligação para o canal no youtube chamado "Portugal 360"[23] com 1,08 mil inscritos que o desenvolvedor da aplicação possui junto da sua esposa, Pamela Theml Alves.

Outro ponto importante a ressaltar é que a aplicação é gratuita para os utilizadores e possui anúncios pagos em formato de google add, como também, uma empresa parceira. O fundador e desenvolvedor da APP, Erick Alves foi contactado para este trabalho e informou, dentre outras coisas, que está num momento de expansão das parcerias e está em negociação com algumas empresas do setor de consultoria de imigração.

[23] link para o canal no youtube "Portugal 360" : https://www.youtube.com/c/Portugal360, começou em setembro de 2020 e conta com 1,08 mil inscritos até a data de 29/06/2021.

2.1.3 Consultorias de Advocacia

Existem muitas consultoras de advocacia que têm como produto pacotes de consultoria destinados a pessoas que são naturais de países não-membros da União Europeia e querem imigrar para Portugal. Para esta análise de potenciais concorrentes, foi entendido como fundamental trazer este segmento de concorrência indireta já que é uma das opções para a solução de alguns dos problemas que estamos a tentar solucionar.

Há consultoras especializadas em trabalhar com clientes brasileiros. Foram mais de 10 consultoras tanto brasileiras como portuguesas identificadas nas pesquisas que atuam desta forma. A fim de exemplificar este segmento, escolhemos a "Nacionalidade Portuguesa Assessoria". Os motivos são: 1) reúne muitas vertentes de negócio; 2) é uma das mais conhecidas pelo público entrevistado; 3) foi possível realizar uma simulação de uma média de valor/serviços que prestam referentes a consultoria para o Visto de Residência – D5 (Estudar em Portugal).

Apesar do nome limitar-se à nacionalidade portuguesa, esta assessoria, administrada pela Martins & Oliveira Advogados, também oferece pacotes a brasileiros que decidem residir em Portugal sem adquirirem a nacionalidade portuguesa. Como a própria empresa posiciona-se no website:

> "Atualmente, assessoramos pessoas de todo o Brasil e do mundo a viver, estudar, trabalhar, empreender e investir em Portugal. Já foram mais de 1.500 casos de sucesso. Nosso escritório protocola mais de 40 processos de Nacionalidade por mês, diretamente em Portugal. Além de 100% de aprovação nos pedidos de Vistos junto ao Governo de Portugal. O escritório conta hoje com mais de 15 profissionais dedicados a realizar o seu sonho, de maneira que isso ocorra da forma mais rápida e econômica possível."[24]

A "Nacionalidade Portuguesa Assessoria" possui um website bem organizado, em conteúdo e estética, para apresentar os pacotes de consultoria a partir da determinação feita pelo utilizador de qual visto - modo de entrada e permanência em Portugal - está à procura. Vale ressaltar que o nome do site e da assessoria pode gerar um pouco de confusão aos

[24] fonte: Quem somos? - https://materiais.nacionalidadeportuguesa.com.br/vistos-de-residencia-artigos

clientes que não podem ou não estão interessados em reivindicar a nacionalidade portuguesa, e sim, somente residir legalmente no país.

O website é o principal canal de comunicação das ofertas de serviços pagos, contudo, também possuem um canal no youtube[25] — com 14,9 mil inscritos até a data de 04 de junho de 2021 — em que disponibilizam conteúdo gratuito. Por meio deste canal, utilizam estratégias, amplamente conhecidas e utilizadas, do marketing de conteúdo para gerar *leads*, recolher pessoas com potencial de se tornarem clientes. Os vídeos e o posicionamento do canal funcionam como conteúdo demonstrativo atrelado ao argumento de autoridade para converter *leads* em consumidores dos serviços oferecidos pela assessoria. Em suma, funciona como uma das primeiras etapas do funil de vendas, em que o objetivo do canal é, claramente, incentivar os espectadores a tornarem-se clientes.

Foi feita uma uma simulação de serviço de assessoria para o "Visto de Residência – D5 (Estudar em Portugal)" em maio de 2021. O custo base ficou tabelado em, por volta de, 820 Euros para uma pessoa. Forneceram uma lista simples de documentos que o requerente precisa reunir e prometem uma consultoria personalizada se o serviço for mesmo contratado. Fica claro que o custo da assessoria pode aumentar dependendo de quais serviços o cliente escolha incluir no pacote

2.1.4 Sites com conteúdos gratuito

Como exemplo desta alternativa foi escolhido o site "Eurodicas"[26], que possui o maior tráfego nessa área em Portugal e no Brasil e foi muito mencionado nas entrevistas exploratórias. Este é um site brasileiro de informação sobre como morar na Europa fundado em 2014. Nas próprias palavras da equipa do site: "Hoje o site publica artigos de redatores em diversos países europeus, que contam por experiência própria como é a vida na Europa e como preparar a sua mudança, de brasileiros para brasileiros."[27]

Destinado especialmente a brasileiros que querem mudar-se para Portugal, o site oferece um artigo chamado: Como morar em Portugal 2021: Guia completo e Atualizado[28], que é atualizado regularmente, e ainda, disponibiliza outros artigos sobre o assunto no site.

[25] fonte: https://www.youtube.com/channel/UCUej0RZVM_ndmqM9xLdJefA com 14,9 mil inscritos até a data de 04 de junho de 2021.
[26] fonte: https://www.eurodicas.com.br/ (última verificação em 05/07/2021)
[27] fonte: https://www.eurodicas.com.br/sobre-nos/ (última verificação em 05/07/2021)
[28] fonte: https://www.eurodicas.com.br/como-morar-em-portugal/ (última verificação em 05/07/2021)

Este guia de como morar em Portugal é bem completo para uma pessoa que está no processo de decisão ou no início da jornada de mudança. Contudo, não apresenta detalhamentos importantes e fundamentais para o processo avançado de realocação em Portugal. Um ponto muito positivo é que este é o principal artigo com esta finalidade e é possível a partir dele navegar através de hiperlinks por outros artigos menores do próprio site e aceder a algumas informações externas de instituições públicas e governamentais. Em suma, é um panorama geral sobre a mudança para o país e oferece algumas dicas para o processo.

Apesar de ser bem organizado e estruturado, o site não consegue contemplar muitas das dúvidas, peculiaridades e procedimentos específicos da realocação de um brasileiro em Portugal. Não obstante, é um excelente ponto de partida para qualquer migrante brasileiro ou pessoa que está curiosa em conhecer mais sobre este processo e um pouco sobre a vida em Portugal. Não é de se estranhar que foi o site mais mencionado como referência quando foi feita às entrevistas e pesquisas exploratórias com os migrantes brasileiros em Portugal com visto de estudante de ensino superior e até mesmo aqueles com outros tipos de visto.

2.2 Itens analisados

Durante o Benchmarking, tentou-se responder às perguntas que foram categorizadas como as mais relevantes e as mais mencionadas direta ou indiretamente pelos indivíduos que participaram das entrevistas informais e exploratórias, somada às recomendações de Stapenhurst dos aspetos mais relevantes neste processo de análise:

> "1) Discover the potential performance level in each area, based on what other organizations are achieving; 2) Calculate the benefit for each area of performing at the potential performance level. 3) Calculate the expected return on investment for improving each area. 4) Prioritize areas for improvement, based, at least partially, on the return on investment." (Stapenhurst, 2008, p.11)

Dessa forma, como em muitos estudos de caso de Benchmarking, foi construída uma tabela simples com as questões consideradas mais importantes e o *status* de cada um dos concorrentes, incluindo o projeto aqui tratado. Veja abaixo:

Item analisado	**A.** Portugal by Steps	**B.** Morar em Portugal	**C.** Bora	**D.** Nacionalidade Portuguesa Assessoria	**E.** Morar em Portugal - Calculadora	**F.** MyCNAIM	**G.** Eurodicas

			Morar Fora		Custos Portugal		
Possui aplicação?							
Possui site?							
Serviço Pago?							
Conteúdo 100 % Gratuito?							
Conteúdo Demo?							
Comunidade?							
Lista de Tarefas?							
Conteúdo organizado?							
Conteúdo em vídeo?							
Especialistas on demand?							
Assessoria personalizada?							
Conteúdo customizado?							
Suporte personalizado?							
Gameficação?							

2.3. Conclusão sobre concorrentes

Concluímos que mesmo que alguns dos concorrentes possuam algumas ferramentas semelhantes ao do "Portugal By Step", eles não apresentam outras características importantes que diferenciam e destacam positivamente o projeto aqui tratado dos outros concorrentes indiretos.

Depois das pesquisas e entrevistas exploratórias, o objetivo tornou-se criar uma aplicação que oferecesse o serviço social de auxiliar os imigrantes na mudança e na vida em Portugal, focando-se nas necessidades do *target* de estudantes brasileiros de ensino superior. Dessa forma, verificou-se que existem muitas dores e uma lacuna por soluções gratuitas, bem estruturadas, personalizadas/customizadas e que pudessem oferecer segurança nas informações partilhadas.

O "Portugal by Step" oferece conteúdo 100% gratuito para os utilizadores. Isto também se dá com os concorrentes E., F. e G., porém os conteúdos oferecidos são bem mais limitados nas outras alternativas. O concorrente F. tem um conteúdo muito escasso para qualquer tipo de imigrante; o concorrente E. apresenta um conteúdo mais bem trabalhado se comparado com o F., mas com foco diferente, voltado para uma calculadora de custos de vida, o que pode ser uma ferramenta que venha complementar a experiências dos utilizadores do "Portugal by Step"; já o concorrente G. não apresenta um posicionamento focado especialmente nas dores do público, mas eventualmente alguns dos assuntos são pautas para notícias e publicações. Assim, este último não pode ser considerado local de referência permanente e nem de conteúdos detalhados.

Muitas das dores identificadas poderiam ser solucionadas com uma lista de tarefas de imigração customizada. Não foi identificado em nenhum dos concorrentes este tipo de solução bem elaborada. Dois deles, C. e D., oferecem versões de listas de afazeres, mas são muito simplistas quando comparadas com a lista de tarefas customizada desenvolvida para o "Portugal by Step". Nas listas de tarefas oferecidas pelos concorrente C. e D. as tarefas são muito generalistas, podem auxiliar numa fase bem inicial do processo de imigração. Contudo, não dão o suporte que o imigrante precisa durante o processo completo. Além disso, o concorrente C. não oferece qualquer nível de customização das tarefas, já o concorrente D. oferece somente a adequação de poucas tarefas a partir do tipo de visto de residência. Vale ressaltar que estas listas, nos dois casos dos concorrentes mencionados, são gratuitas e têm o propósito de conversão de clientes para o curso ou consultoria de imigração. Servem como um "tira-gosto" do serviço que pode ser oferecido. Não sabe-se se após a compra dos pacotes oferecidos mais listas são partilhadas. Se assim for, de qualquer modo só podem ser acedidas pelas pessoas que optaram e puderam investir o dinheiro no serviço destas empresas.

A lista de tarefas que a aplicação “Portugal by Step” oferece é, não só gratuita para o utilizador, como também proporciona a opção rápida e automatizada de customização em relação às características fundamentais e relevantes de cada utilizador na situação de imigrante a partir da recolha de informações sobre o tipo de visto de residência e outras informações pessoais importantes, como: solteiro/casado; com filhos/sem filhos; com animais de estimação/sem animais; com carta de condução/sem carta. Estas informações são imprescindíveis para a construção de uma jornada de imigração de sucesso.

Por outro lado, com o “Portugal by Step” fica a cargo do utilizador realizar as tarefas. Há auxílio com informações detalhadas de cada item, com indexação ordenada de documentos fundamentais, atualização regular das informações, suporte na comunidade migrante. Não obstante, requer do utilizador a participação ativa no cumprimento de cada etapa.

Por isso, se comparado com os produtos de consultoria de imigração existem serviços que não são contemplados pela aplicação aqui trabalhada. As consultorias de imigração podem oferecer assessoria personalizada e especialistas *on demand*, porém mediante a um valor de investimento escalável. Isto acaba por configurar um grande entrave, principalmente se formos levar em conta especialmente os estudantes de ensino superior, que é o *target* inicial do projeto “Portugal by Step”. São pessoas ainda em início de carreira que, geralmente, não podem comprometer-se com um alto investimento em uma consultoria (ou até mesmo curso online), como foi verificado nas entrevistas exploratórias.

Em adição as considerações sobre as alternativas pagas, os cursos onlines que foram analisados também destoam da solução que o *target* inicial do projeto “Portugal by Step” espera e requer. O discurso dos dois cursos analisados e parte dos conteúdos das aulas, B. e C., são especialmente voltados para famílias (casais com filhos), o que não é a realidade majoritária dos estudantes de ensino superior. Nas entrevistas e pesquisas exploratórias foi verificado que este, também, era um dos fatores que distanciam este *target* de optar por esta solução, que muitas vezes tem um valor de investimento inferior aos das consultorias de imigração. Como diz Stapenhurst: “One use of benchmarking is to help identify appropriate target performance levels based on what others are achieving.” (Stapenhurst, 2008, p.13)

Por fim, é necessário ressaltar-se mais dois aspetos de diferenciação do “Portugal by Step”: 1) o primeiro deles é a gamificação, que nenhum outro concorrente parece oferecer. Com a utilização de recursos de gamificação é possível aprimorar a experiência do utilizador e transformar processos monótonos em uma jornada divertida de conquistas e gerar emoções semelhantes às geradas por jogos de recreação (este fator será melhor desenvolvido no capítulo da “Construção de Protótipo”, mas é importante já ressaltar como um ponto diferenciador); 2) o segundo aspeto é a Comunidade de migrantes, que não é exclusividade deste projeto, mas está integrada de forma lapidada. Isto acontece porque na aplicação ela é um recurso tratado como uma das duas funcionalidades principais e, por isso, apresenta uma ordenação bem segmentada e documentada com um alto nível de indexação de informações e possibilidade de busca por informações de alta qualidade, o que difere-se muito das alternativas de grupos no whatsapp, APP para conversas em texto e áudio, proporcionam.

Os serviços concorrentes possuem públicos-alvo diferentes e isso varia com a maturidade e o nível de comprometimento com o objetivo de realocação para Portugal, há mercado para todos os tipos de serviços e o “Portugal by Step” consegue se posicionar com o diferencial de ter um *set* de *features* customizados e personalizados baseados nas perguntas e gamificação da interação, oferecer um espaço ordenado e moderado para uma comunidade de imigrantes e, ainda, ser gratuito para o usuário. Por isso, conseguimos construir um produto com bastante diferencial comparado com os concorrentes diretos e indiretos.

3. Entrevistas exploratórias com potenciais utilizadores

Segundo Ríos (2019), *product designer* na Zenput, entrevistar é uma das técnicas de pesquisa mais confiáveis que os designers podem usar para descobrir não apenas comportamentos, mas também as motivações e frustrações das pessoas que têm influência sobre um projeto, dentre eles, os potenciais utilizadores.

Por meio de entrevistas, os designers podem explorar um território desconhecido da perspectiva humana, a fim de tomar melhores decisões de design e permitir uma troca justa de valor entre usuários e organizações.

Neste sentido, antes de construir um protótipo mais sólido, foram feitas entrevistas exploratórias com seis potenciais utilizadores (estudantes brasileiros de ensino superior em

Portugal que não possuem dupla-nacionalidade européia) da aplicação “Portugal by step”, ao longo de 2019 e 2020, para que fosse possível testar hipóteses já criadas e coletar *insight*s para o projeto. Cada entrevista durou em média 25 minutos.

Seguindo as recomendações de Steve Portigal (2013) e Celeste Headlee (2017), foi utilizado o método de entrevista exploratória pois verificou-se que dessa forma poderia desenvolver a empatia cognitiva e a escuta ativa. E desse modo, construir entrevistas com perguntas abertas e o mais similar possível a uma conversa.

Os benefícios desta abordagem são variados, como utilizar o recurso de “*question-story”* (Portigal, p.23, 2013) para extrair mais impressões dos entrevistados através das histórias que transmitem inerentemente significado, emoção e detalhes. Além disso, ao aproximar a entrevista de uma conversa, está-se a preparar um terreno fértil para que o entrevistado fique mais calmo, colaborativo e confiante sobre o que está a acontecer, facilitando, assim, um discurso fluido, interessado e encorpado de informações relevantes.

Não foi fácil moderar as entrevistas. Muitos desafios foram enfrentados. Uma etapa fundamental foi a elaboração de um roteiro prévio em que estavam listadas as grandes hipóteses e perguntas que queríamos que fossem respondidas, como sugere Arturo Ríos em “One-stop shop for Interviews”, de 2019. Ver a tabela abaixo:

Grandes questões a serem investigadas
1- Quais são os problemas identificados e enfrentados pelos migrantes (com visto de estudantes de ensino superior) em Portugal?
2- Como buscam informações e fazem contato com outras pessoas?
3- Uma lista de tarefas customizada ajudaria os migrantes nesta mudança de país?

Também foram formuladas perguntas-guias para encaminhar a conversa, como recomenda o artigo da Strategyzer "Ground Rules for Interviewing[29]". Ver tabela abaixo:

	Perguntas-guia da entrevista
Introdução	1- Você mora em Portugal há quanto tempo?
	2- Qual é a sua nacionalidade? Você tem dupla nacionalidade?
Contexto	3- Por que você decidiu se mudar para Portugal?
	4- Como foi o processo de mudança? Quais foram as tarefas que você teve que realizar?
Experiência	5- Como a sua experiência de mudança?
	6- Você enfrentou algum problema?
	7- Como você solucionou estes problemas?
	8- Como foi a adaptação a um país novo? Como foi a experiência de adaptação inicial da vida cotidiana?
	9- Quais foram as suas primeiras impressões sobre Portugal?
	10 - O que você faria de diferente?

Ainda seguindo as recomendações do artigo mencionado acima, foi incorporado na mediação das entrevistas as oito regras para uma boa entrevista: (1) Primeira regra: Aja como um iniciante. Ouça com "um novo olhar" e evite interpretações. Fique atento para explorar o inesperado. É possível ressaltar duas boas aplicações dessa regra: uma delas foi fazer algumas

[29] Fonte: "Ground Rules for Interviewing", by Alex Osterwalder, Yves Pigneur, Greg Bernarda, Alan Smith (Strategyzer AG) https://assets.strategyzer.com/assets/vpd/resources/ground-rules-for-interviewing.pdf acedido em 20 de outubro de 2020

perguntas, por mais que eu já soubesse a resposta e explicar no início de cada entrevista que era para o entrevistado admitir que a entrevistadora não sabia nenhuma informação. Como algumas das entrevistas foram feitas com colegas próximos, este foi um dos grandes desafios para a realização da pesquisa. Um outro exemplo, este mais específico sobre como explorar o inesperado, ocorreu durante uma das entrevistas quando foi descoberto que um dos entrevistados teve que viajar do Reino Unido para Portugal para fazer a inscrição na Universidade pessoalmente enquanto ele podia ter feito à distância e ter economizado tempo e dinheiro indo direto para o Brasil dar entrada no visto. Tentou-se explorar esta informação e confirmar se a compreensão tinha sido clara. Foi importante para perceber que às vezes as informações que são transmitidas aos migrantes não são sempre claras.

(2) Segunda regra: Ouça mais do que fale. Seu objetivo é ouvir e aprender, não informar, impressionar e/ou convencer seu cliente de nada. Evite perder tempo falando sobre suas próprias crenças porque o importante é aprender sobre o seu utilizador. Tanto na tabela "Perguntas-guia da entrevista" e quanto nas transcrições é possível perceber que as perguntas são abertas, isto deu-se para que as respostas fossem longas e dessem espaço para um *storytelling* no discurso dos entrevistados. Em alguns momentos foi difícil não falar sobre a experiência pessoal da entrevistadora, mas tomou-se cuidado para que isto ocorresse o menos possível e fosse usado como recurso para gerar empatia e incentivar a recolha de relatos mais detalhados.

(3) Terceira regra: Obtenha fatos, não opiniões. Não pergunte: "Você gostaria que ...?", pergunte: "quando foi a última vez que você ...?". Esta regra foi muito utilizada na elaboração do roteiro de entrevista e na construção das perguntas feitas nas entrevistas. Focou-se na experiência do entrevistado, nas situações concretas que eles passaram e nas dificuldades encontradas. Existe apenas uma pergunta dentro do campo da hipótese: "O que você faria de diferente?", que serve para o propósito específico de aprender as lições aprendidas pelos entrevistados com a própria experiência e suscitar espaço para que partilhem críticas, sugestões e desabafos. Informações estas que foram valiosas na análise.

(4) Regra 4: Pergunte "por que" para obter motivações reais. Foram utilizadas muitas perguntas com o objetivo de saber a motivação, às vezes expressamente com o termo "por

que" e outras vezes com o termo "como", que é mais aberto, mas também direcionava para respostas referentes a motivação e explicações mais detalhadas sobre os fatos ocorridos.

(5) Regra 5: O objetivo é o *insight* do cliente. As entrevistas não servem para vender nada. São sobre aprender sobre o utilizador. Este é o mais alto objetivo das entrevistas exploratórias. "*It is transformative listening what designers should strive for during interviews, in order to honor the interviewees and learn as much as possible from them*" (Ríos, 2019). Foram muitas lições aprendidas ao longo das seis entrevistas realizadas: hipóteses foram melhor fundamentadas, encontrou-se base para desenvolver outros recursos na aplicação e aprendeu-se mais sobre o perfil dos utilizadores. Estas questões estarão melhor elucidadas a seguir na análise propriamente dita as entrevistas.

(6) Regra 6: Não mencione as soluções. Não explique, "Nossa solução faz...", pergunte: "Quais são as principais coisas que você está tendo problemas?". Tomando isto como base, focou-se nas perguntas que encaminharam a respostas sobre as dificuldades enfrentadas pelos migrantes brasileiros no processo de mudança para Portugal, referentes à burocracia, legalização, mudança de país, estudos e trabalho. Isto deu-se para que a partir da narração das dificuldades enfrentadas pudéssemos identificar as maiores dores dos potenciais utilizadores e conseguíssemos desenvolver soluções para algumas delas.

(7) Regra 7: *Follow up.* Obtenha permissão para manter as informações de contacto do seu entrevistado para que seja possível voltar a contactá-lo para outra rodada de entrevista ou para testar o protótipo. Foi pedido a todos os entrevistados esta autorização e todos concordaram. Alguns deles foram os mesmos a participar do teste de usabilidade do protótipo.

(8) Regra 8. Sempre deixe uma porta aberta no fim e pergunte sugestões de outras pessoas com o mesmo perfil. Dois dos entrevistados foram indicações de outros entrevistados. Assim como, dois deles são irmãos, que se mudaram para Portugal em momentos diferentes e têm relatos bem divergentes.

3.1 Análise das entrevistas exploratórias

Seguindo os ensinamentos de Steve Portigal (2013), Celeste Headlee (2017), Arturo Ríos (2019), da equipa da Strategyzer AG e dos professores do curso "Da ideia ao plano de

negócios”[30], as entrevistas foram realizadas pessoalmente ou pelo software de videoconferência Zoom, foram transcritas, comparadas e analisadas separadamente e em conjunto.

Para auxiliar na análise das semelhanças entre os discursos foi desenvolvida uma tabela comparativa com as questões que mais apareceram nas entrevistas e quem foi que as levantaram. Veja a tabela abaixo:

Questão	Mycke	Diego	Camila	Tomás	Leilaine	Cecília
Problemas com o SEF						
Informações não claras/ falta informações (serviços gov. ou universidade)						
Necessidade de trabalhar e estudar						
Escassas opções de comunicação com instituições						
Rede de apoio em grupo whatsapp						
Rede de apoio em grupo facebook						
Recolha de informação com amigos						
Problema com o NIF						
Mudança para Portugal: custo X benefício						
Realizaram deslocamento para ir ao SEF	Madeira	Coimbra		Coimbra e Madeira	Espinho e Madeira	
Realizaram deslocamento para ir ao consulado	Goiânia - Brasília		Olinda - Recife		Coxim - São Paulo	

[30] Curso oferecido pelo Centro de Inovação da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade NOVA de Lisboa em Janeiro de 2020.

Tiveram custo hospedagem/viagem para deslocamento SEF ou Consulado						
Encerramento com críticas e sugestões						

Esta rodada de entrevistas foi fundamental para que as hipóteses antes formuladas a partir de conversas informais e pesquisas mais amplas fossem validadas ou não. Além disso, foi muito importante para aprendermos sobre o perfil do nosso utilizador e desenvolver uma segunda funcionalidade para a aplicação.

Várias perguntas foram usadas para ajudar a validar a importância da funcionalidade da "Lista de Tarefas", já que estava prevista na hipótese do projeto desde o início. A maior descoberta neste sentido foi a falta de informação e a desinformação dos sites e do atendimento dos serviços governamentais e órgãos oficiais relacionados com os deveres dos migrantes brasileiros em Portugal. Todos os entrevistados disseram que algumas informações não eram claras e que faltavam algumas outras informações relevantes para o processo de legalização no país. Um dos entrevistados explica melhor esta situação quando fala sobre a experiência no Consulado de Portugal no Rio de Janeiro: "Então, no site do Consulado tinha uma lista de muita coisa [muitos documentos] e alguns eu não sabia exatamente o que era." (Anexo, p.17). Ele explica que não conseguia entrar em contacto com o serviço oficial e, por esta razão, recorreu a grupos de facebook e blogs para esclarecer as dúvidas que tinha. O mesmo entrevistado complementa em resposta a outra pergunta:

> "Entrevistadora: E os órgãos oficiais por que você não entrava [por que você não consultava as informações por estes meios]?
>
> T: Primeira coisa eu pego a lista de lá, mas ali é uma lista que assim [não é muito clara]... mas realmente o que é? Existe uma diferença entre uma frase escrita ou nome do documento para a realidade (...) se precisa de um carimbo aqui ou se isso aqui nem é tão necessário. Pro [para o] trabalho levei mais de uma coisa que não precisava. Existe uma leve diferença em estar ali na lista e talvez até sua interpretação daquilo e a realidade. Então eles [os órgãos oficiais] servem como o início. E o 'pós' é [falar com] alguém que teve algum problema com o documento. Às vezes são muitos

> [documentos], então, sempre alguém vai te lembrar daquele probleminha. Então, eles [os órgãos oficiais] são só porta de entrada" (Anexo, p. 21-22).

Existe um outro lado da falta ou não clareza nas informações e este foi destacado por quatro dos seis entrevistados: a escassas opções de meios de comunicação com os órgãos oficiais. Um dos entrevistados relembra sobre como foi agendar a marcação no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) para solicitar o Título de Residência: "No princípio, quando eu cheguei havia uma confusão enorme a respeito se podia marcar online ou não, se só podia ser por telefone. Só que por telefone era impossível de conversar. Tipo, [por] email também não era respondido (Anexo, p. 51)." Outra entrevistada também passou por algo parecido, mas com Serviço das Finanças, e detalhou mais as dificuldades de comunicação:

> "(...) Mas eu sinto assim, que esse pessoal burocrático não é nem um pouco aberto. Eles tinham que ser mais abertos, eles tinham que ajudar mais a gente. Eu liguei para o NIF, Finanças, três vezes. Eu consegui falar duas vezes, mas eu liguei mais de dez vezes.
>
> Quando eu cheguei eu não tinha o chip [de telemóvel] daqui. Eu tive que ir correndo arrumar um chip, porque eles não têm outra forma de comunicação tão fácil. Mandar um email... eles não têm essa forma de comunicação de fácil acesso. Aqui tudo você tem que ligar, tem que ligar" (Anexo, p. 45).

Informações que deveriam ser fáceis de conseguir para não sobrecarregar os servidores com ligações e contactos a perguntar sobre as mesmas questões todos os dias, acabam por tornar-se um transtorno para conseguir. Além disso, as informações validadas que são encontradas na internet — principal meio de busca por informação analisado nas entrevistas — estão dispersas em vários sítios diferentes. Só nesta rodada de entrevistas foram mencionados: Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF); Serviço das Finanças, Loja do Cidadão, Consulado-Geral de Portugal (em Brasília, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Recife, Bahia, São Paulo), Consulado-Geral do Brasil em Lisboa. E como pontua uma das entrevistadas: "os níveis burocráticos não conversam entre si" (Anexo, p. 45).

Ao reunir estas informações e ouvir ativamente todos os relatos foi-se dando conta que a "Lista de Tarefas" realmente poderia ajudar estes migrantes aquando da sua vinda para Portugal. Houve um trecho de uma das entrevistas que foi decisivo para que esta

funcionalidade fosse considerada validada dentro do projeto “Portugal by step”. Leia abaixo o fragmento:

> “Entrevistadora: O que você faria diferente depois de você ter passado por esse percurso de ter vindo pra cá para estudar, indo para outro país, vindo para Lisboa para estudar? O que você faria diferente nesse início?
>
> CL: Eu acho que eu teria me planejado melhor, para fazer tipo... eu teria feito um cronograma de tudo certinho, baseado nas datas, porque deixei muito pra última hora (...) [e acabei me prejudicando]. As coisas demoram muito lá. Levam muito mais tempo do que você imagina. A burocracia aqui realmente é muito lenta e muito arcaica na maioria das coisas. Porque você não consegue resolver as coisas online, na maioria é por telefone. (...) Então, da próxima vez, uma coisa assim, eu realmente teria feito um cronograma de tempo e de planejamento de saber de quanto tempo as coisas levam, sempre fazendo a margem para o pior. (...) Então, assim, começar a fazer um planejamento desse tipo, sabe? E também você ver o que você pode fazer com esse tempo. Enquanto você espera [a resposta para alguns documentos]. O que dá para resolver, mesmo sabendo que aquilo prende várias outras, sabe?” (Anexo, p. 10-11).

Dessa forma, a “Lista de tarefas” foi desenvolvida para ajudar a solucionar/curar algumas das dores expressas pelos potenciais utilizadores, que no tópico da introdução “Objetivos específicos da aplicação” tem uma explicação mais completa. Contudo, vale ressaltar os propósitos: (1) Organizar e descomplicar as informações antes dispersas; (2) Gerar uma Lista de Tarefas customizada para cada utilizador; (3) Listar passos em nível de prioridade e de dependência; (4) Consultar a parte exata da lei ou do regulamento necessária.

Durante parte do processo de ideação do projeto tinha-se pensado somente em desenvolver a funcionalidade da “Lista de Tarefas”. Em conversa com o orientador António Câmara, a partir de informações recolhidas em conversas informais com potenciais utilizadores, abrimos a hipótese que talvez pudesse ser interessante adicionar a funcionalidade “Comunidade”, além da “Lista de Tarefas”. Quando foi-se realizar as entrevistas exploratórias algumas das perguntas foram para validar esta segunda funcionalidade. Após a análise das entrevistas verificou-se que este recurso poderia vir a ser uma ótima solução para algumas das dores dos utilizadores. Todos os seis entrevistados

utilizaram redes de apoio quando mudaram-se para Portugal, sejam elas em grupo whatsapp, em grupo facebook ou através de amigos que já tinham passado pela mesma situação ou amigos portugueses que pudessem ajudá-los a desbloquear alguma burocracia e dar apoio emocional. Isto fica claro no discurso de todos os entrevistados. Vale destacar alguns trechos que das entrevistas que suplementam esta questão:

> Trecho (1): “Todas as informações que fui pegando foram com outras pessoas que já tinham morado aqui. Já tinham passado por tudo isso e que foram me dizendo. (...) Eu estava perdida, precisava de mil informações. Até entrava na internet. Encontrava algumas coisas, mas é muito diferente quando você conversa com a pessoa que já passou por isso, né? E ela vai te dar umas dicas super valiosas. E é isso que hoje eu faço com as pessoas também que querem vir pra cá. (...) Por mais que você não tenha esses contatos que eu já tinha por sorte, assim, dá pra você fazer contatos online também. Mas eu acho que todo mundo se sente mais seguro quando conversa com uma pessoa que já passou por isso também, sabe? Até mesmo que a experiência dela seja completamente diferente da sua, mas ela vai lhe dar algumas dicas bem valiosas, assim, porque... sei lá...coisas importantes, tipo, na hora de ligar, os números que estão na internet ninguém atende, aí as pessoas acabam arranjando outro. Olha, liga para esse aqui, que esse funciona. Às vezes dizem o dia e a hora que é melhor para ser atendida, sabe? (Anexo, p.7).”

> Trecho (2): “Entrevistadora: Então tiveram alguns probleminhas, algumas coisas que você teve que passar nessas primeiras coisas de burocracia?
>
> T: Sim, sim.
>
> Entrevistadora: E você acabou resolvendo como? Para saber as reais informações? Você buscou, sei lá, em sites, conhecidos?
>
> T: Fazendo um feedback dos outros... que tem sempre um amigo fez algo parecido e passou por algum problema que você está passando. Assim como eu tive esse problema e eu passei pra alguém e talvez agora não passe o que eu passei, alguém tinha me falado de um problema. (...) Antes de vir pra cá eram blogs de pessoas ou Facebook. Agora é mais pessoal mesmo. Eu conheço alguém que passou por isso (Anexo, p.20-21).”

Ao analisar as entrevistas percebe-se que este público mostra-se bastante sensibilizado a conhecer a cultura local, fazer novos amigos e contactos, aprender sobre qual é a melhor e mais barata maneira de locomover-se pela cidade e país, quais são os supermercados e lojas que devem conhecer e passar a frequentar e comprar, quais são os lugares interessantes para viajar. Visto isso, a funcionalidade da "Comunidade" apresenta-se como uma opção bem interessante. Poderá auxiliar os migrantes não só na etapa da legalização no país e renovações de títulos de residência, como também poderá servir para que seja criada uma rede de apoio com tópico de diferentes assuntos relativos à vida em Portugal e interesses específicos.

Foi, então, após esta rodada de entrevistas exploratórias que a funcionalidade "Comunidade" foi adicionada ao protótipo, com três objetivos principais: (1) Criação de uma rede de apoio para os migrantes; (2) Busca e debate em tópicos de interesse; (3) Partilha das listas de tarefas customizadas.

4. Construção do protótipo

4.1. Wireframe

Como foi elucidado no capítulo anterior, muitas lições foram aprendidas com as entrevistas exploratórias. Dois exemplos disso foram: não só conseguiu-se validar e aprimorar a funcionalidade "Lista de Tarefas" como também percebeu-se a importância da criação de uma segunda funcionalidade chamada "Comunidade".

Após a análise profunda das entrevistas e dos ensinamentos, começou-se a construir um mapa da aplicação e o esquema de fluxo no *software-web* chamada "Miro"[31]. A partir deste mapa, que continuou a ser aprimorado ao longo de todo o processo, foram desenvolvidos os wireframes e foram feitos testes de jornada e interação entre os vários ecrãs da aplicação.

4.1.1. Primeiro wireframe

A primeira versão do wireframe foi feita no software Invision. Dedicou-se a testar algumas alternativas de soluções para o design e interação das duas funcionalidades

[31] o mapa completo pode ser encontrado no anexo "mapa da aplicação"

principais: “Lista de Tarefas” e “Comunidade”. E já abarcava a página inicial e a página secundária da funcionalidade da “Comunidade”. Foi importante para testar inúmeras decisões de design e fluxo. Também foi muito importante no entendimento do que era fundamental ter no protótipo para que fossem realizados testes de usabilidades tradicionais.

As etapas de *onboarding* e de signup/login não estavam bem resolvidas ainda. Apesar de todo o estudo bibliográfico que já tinha sido feito, foi necessário fazer os primeiros testes de usabilidade informais para que as decisões para essas etapas fossem ganhando forma no segundo wireframe.

Dessa forma, a “Lista de tarefas”, que era chamada de “Minha lista”, foi construída com as seções que separavam as tarefas em diferentes categorias; em cada tarefa era possível saber mais detalhes ao carregar na seta; ao carregar no ícone de “mais” o utilizador podia aceder às opções de adicionar seção ou ítem; e havia uma barra de progresso simples ligada à execução das tarefas; dentre outras características.

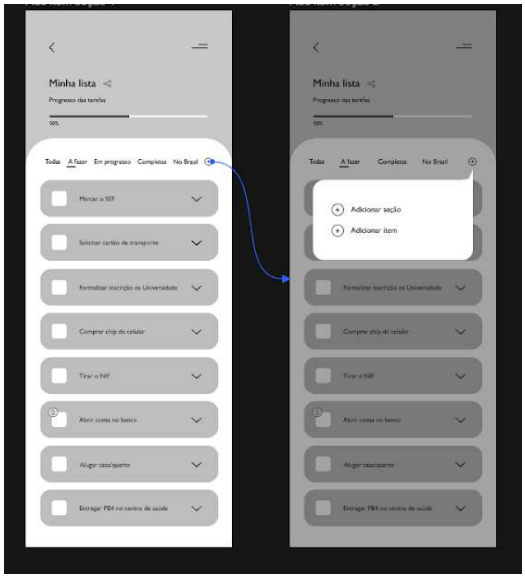


Figura 2: screenshot do ecrã/overlay para adicionar seção ou ítem no wireframe na funcionalidade “Minha Lista”

Neste momento, já tinha-se percebido que utilizar recursos de gamificação seria um boa opção para envolver os utilizadores na realização das tarefas e melhorar a experiência durante a jornada. Os motivos para essa escolha estão mais bem desenvolvidos a seguir no subcapítulo “Homepage” em “Protótipo de alta-fidelidade”, mas em resumo os recursos de

gamificação através da barra de progresso podem ser usados para despertar a sensação de realização de objetivos que, segundo o Dr. Hugo Liu, do MIT em seu artigo *Need to Complete*, estimula a liberação de grandes quantidades de endorfinas pelo cérebro. Nesta fase, a barra de progresso ainda não era tão complexa. Não estavam previstos níveis e nem missões, somente a representação gráfica da porcentagem de tarefas concluídas em relação à totalidade.

Algumas decisões já estavam mais sólidas nesta fase. Os *overlays* das duas funcionalidades já estavam previstos e desenhados. Contudo, adotou-se uma alternativa de desenho que não facilitava a construção do fluxo da interação com o resto da interface. Os *overlays* não tinham sido construídos em forma de *overlays* propriamente ditos e, sim, em forma de ecrãs, como mostra a figura 2.

Outro aspecto importante foi testar algumas das soluções de interação e ecrãs. As heurísticas de usabilidade de Nielsen foram fundamentais para este trabalho. Quando está-se a projetar uma interface é imprescindível que esta não gere momentos de insegurança para o utilizador, que deixe claro quais serão os resultados de suas ações e ao mesmo tempo garanta a realização de todas as tarefas de forma simples e eficiente. Com a figura abaixo podemos discutir pelo mesmo duas destas heurísticas:

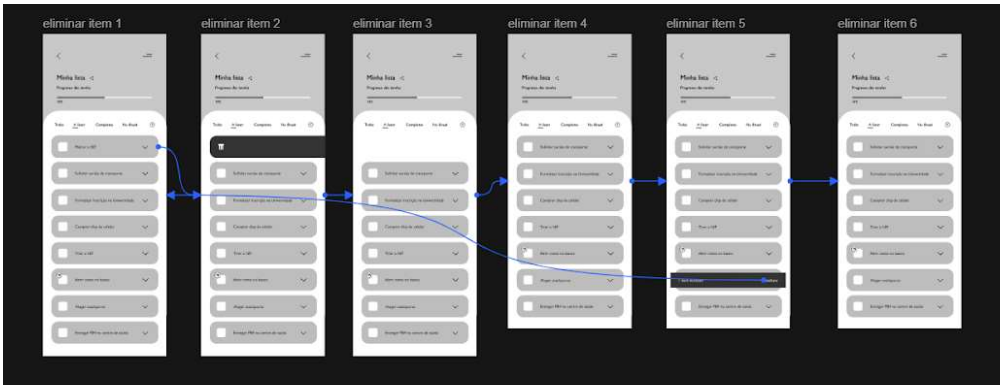


Figura 3: screenshot dos ecrãs do processo de eliminação de um item na funcionalidade "Minha Lista". Percebe-se que há um botão para desfazer a ação durante o processo. Incluir formas para prevenção de erros é fundamental.

Nestes ecrãs, que simulam a ação de excluir um item da lista, é possível observar que a visibilidade do status do sistema está presente. O design mantém os utilizadores informados sobre o que está acontecendo por meio de *feedback* apropriado dentro de um período de

tempo razoável (Nielsen, 2020). No exemplo acima podemos ver que ao deletar uma tarefa da lista o *user* recebe o *feedback*, através de uma animação, do que está a ocorrer como consequência desta ação. Além disso, informa a posição do utilizador dentro do sistema com o *header* fixo, os botões de voltar e de menu.

Mais uma heurística de Nielsen que é visível na figura acima é a de prevenção de erros. Na animação da ação uma caixa de confirmação/Snackbar é acionada, possibilitando o utilizador "desfazer" a ação. Evitando, assim, os dois tipos de erros mais comuns que os utilizadores cometem: o deslize e o engano. Se a pessoa deletar uma tarefa sem querer é possível desfazer a ação facilmente ao carregar no botão "desfazer", por exemplo.

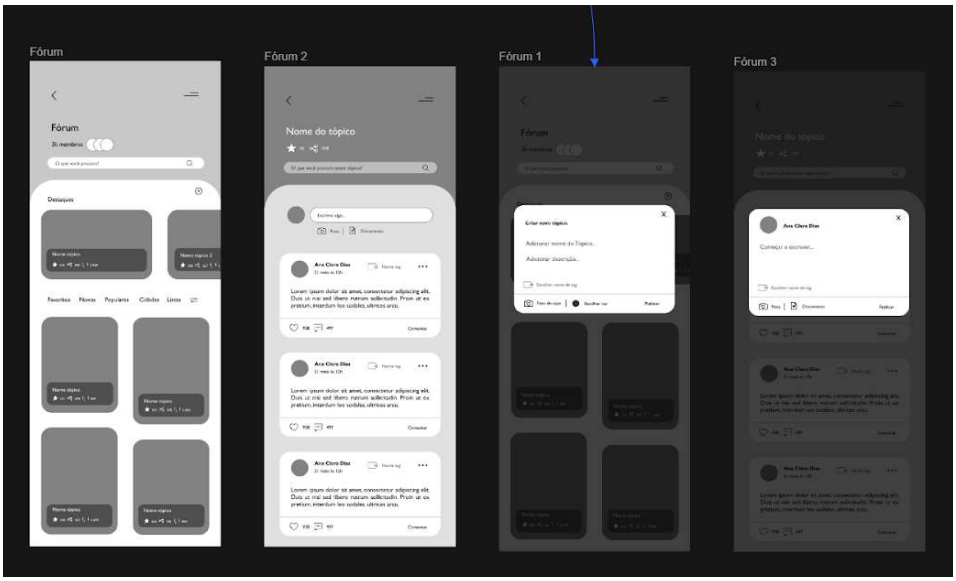


Figura 4: screenshot de alguns ecrãs da funcionalidade "Fórum" no primeiro wireframe.

Nos ecrãs da "Comunidade", que era até então chamada de "Fórum", são observadas outras decisões de design. A consistência do design é mantida pelos elementos em comum, tipografia, *header* e formas. Esta padronização é importante para que o custo de interação seja reduzido, para que o utilizador não se sinta perdido e para que todo o design tenha a mesma linguagem, logo, seja percebido como fazendo parte da mesma plataforma. Os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa. Siga as convenções de plataforma e indústria (Nielsen, 2020).

Na figura acima também podemos observar a aplicação do fundamento "Reconhecimento em vez de memorização". São utilizados ícones e estruturas já

convencionadas, como o ícone da estrela para significar "favoritos" ou a caixa de publicação com o espaço para foto, nome, texto e outras características. Não devemos exigir desnecessariamente que o utilizador aprenda novos signos, pois não há motivos para isso se os signos já estão a funcionar bem. "A grande diferença entre reconhecer e memorizar é a quantidade de dicas que são fornecidas para que um conhecimento seja acessado, reconhecer padrões fornece muito mais dicas do que tentar acessar memórias" (Macedo, 2017). Isto torna a jornada do utilizador muito mais prazerosa, fácil e tranquila.

A construção deste primeiro *wireframe* foi desafiante, pois existiam muitas possibilidades de abordar a solução das dores identificadas nas entrevistas exploratórias. Foi preciso analisar, editar, priorizar, pesquisar e, por fim, testar.

4.1.2. Segundo wireframe

Foram realizados testes informais com colegas de profissão, com o orientador e com amigos para identificar os principais problemas das soluções propostas. Dessa forma, tomou-se a decisão de construir um segundo wireframe congregando os *inputs* mais relevantes e recorrentes.

Escolheu-se construir o segundo wireframe no Figma porque este software apresenta uma aplicação-web bem estruturada e conta com a facilidade de partilha do projeto com outros colaboradores, além de ter opções de construção de *overlays*, interações e animações mais variadas e mais bem refinadas.

Muitos dos problemas de usabilidade e design encontrados no primeiro wireframe foram resolvidos e a partir de uma análise comparativa entre as duas versões é possível identificá-los e, consequentemente, os *inputs* dos testes informais realizados na altura.

A primeira alteração significativa foi na tipografia, mudou-se o estilo e o tamanho para melhor legibilidade e acessibilidade. No primeiro wireframe a tipografia não foi bem pensada, principalmente na escala e hierarquia. Isto foi acertado.

Com a aplicação dos estudos sobre *onboarding* e *signup*, a *homepage* ganhou o destaque devido na jornada e o design não poderia ficar de fora. Então, a gamificação já prevista no outro wireframe foi deslocada para esta página e foram acrescentados níveis,

missões e caixas de sucesso, o que vai ser melhor explicado no capítulo “Protótipo de alta fidelidade”.

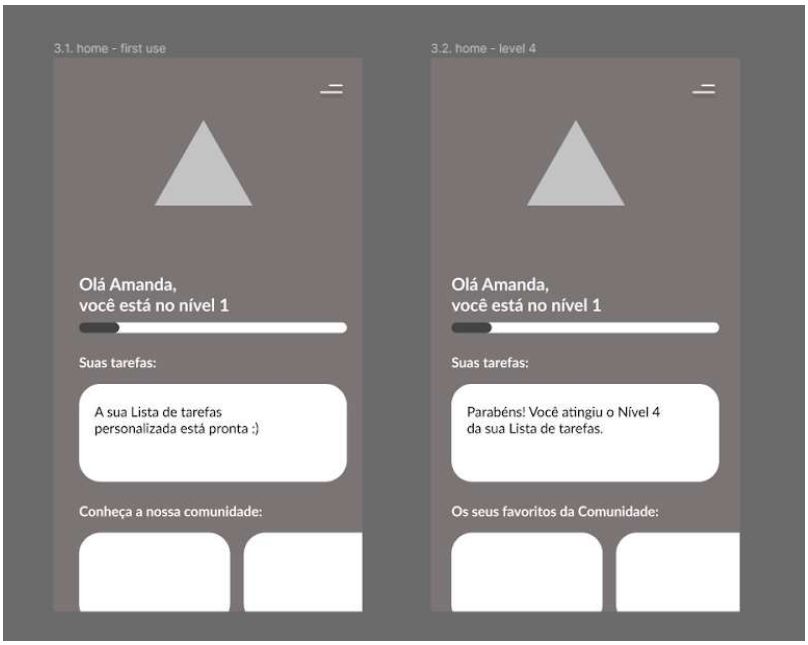


Figura 5: screenshot dos ecrãs da homepage no wireframe. O primeiro ecrã é para o novo utilizador e o segundo ecrã é o começo do desenvolvimento da ideia para a homepage de um utilizador antigo.

Com o deslocamento da barra de progresso para a homepage, o header da “Lista de Tarefas” ficou mais livre e foi possível, enfim, acrescentar a caixa de busca de maneira consistente, função fundamental em qualquer aplicação ou website (Babich, 2017). Desse modo, os *headers* da “Comunidade” e da “Lista de Tarefas” ficaram ainda mais consistentes e padronizados, tornando a unidade mais forte.

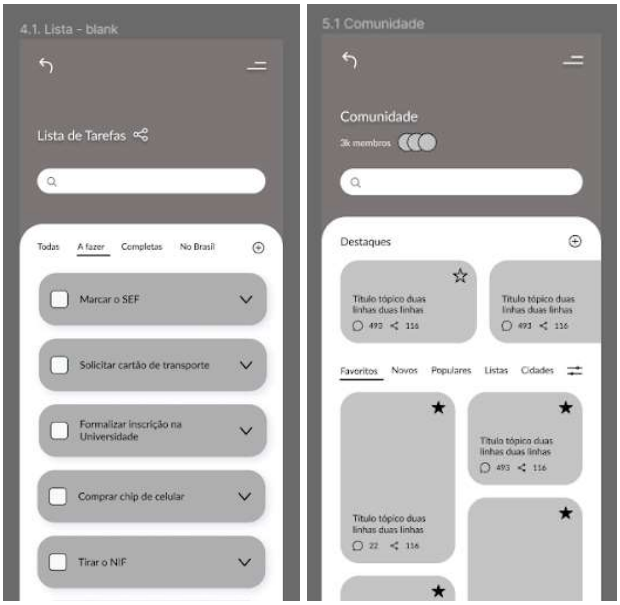


Figura 6: screenshot dos ecrãs principais no segundo wireframe da funcionalidade "Lista de Tarefas" que estava a ser intitulada "Minha Lista"e da funcionalidade "Comunidade" que estava a ser intitulada "Fórum".

Seguindo a máxima sobre a compatibilidade entre o sistema e o mundo real, buscou-se utilizar uma linguagem próxima dos utilizadores. Através das pesquisas exploratórias e da ideação do público-alvo: estudantes ou potenciais estudantes brasileiros que venham para Portugal cursar o ensino superior, chegamos a alguns consensos sobre a linguagem. Escolheu-se usar a 2ª pessoa para tratar o utilizador e usar o pronome de tratamento "você", além disso foi usado termos e expressões do português brasileiro. São normas entre as aplicações brasileiras e queria-se manter a consistência e o caráter de reconhecimento.

Outras escolhas de termos foram se formando ao longo da pesquisa. No início a funcionalidade, agora, chamada "Comunidade" estava a ser intitulada "Fórum". Após uma análise mais completa das entrevistas exploratórias, percebemos que os entrevistados referiam-se a redes de apoio, aos grupos em outras redes sociais, também como "Comunidade". A palavra "Fórum" soava densa e antiquada. Foi visto o reflexo disso na indústria, que estava também a usar este termo, principalmente em inglês *Community* para definir funcionalidades parecidas para vários outros tipos de *users*. Assim, houve a mudança do termo no segundo wireframe. A outra funcionalidade principal também sofreu alterações no nome. Foram mais sutis, mas ainda assim importantes. Passou-se a chamar "Lista de

Tarefas" ao invés de "Minha lista". Com o UX copy dos outros ecrãs não cabia construir uma função com o termo "Minha". Hora nenhuma isso era reforçado em outro ambiente, então optou-se por eliminar este pronome possessivo e categorizar o tipo de lista. Criou-se esta hipótese de melhoria. Então, ao analisar mais profundamente as entrevistas, percebeu-se que a palavra "tarefas" surgia muito no discurso dos entrevistados.

Foi nesta etapa que o fluxo e os ecrãs de onboarding e signup/login foram construídos. Usando a ferramenta "Miro" para desenhar a arquitetura da aplicação. Após pesquisar exemplos de sucesso, essas partes tão cruciais do projeto ganharam forma. Vale ilustrar a projeção feita no "Miro" abaixo:

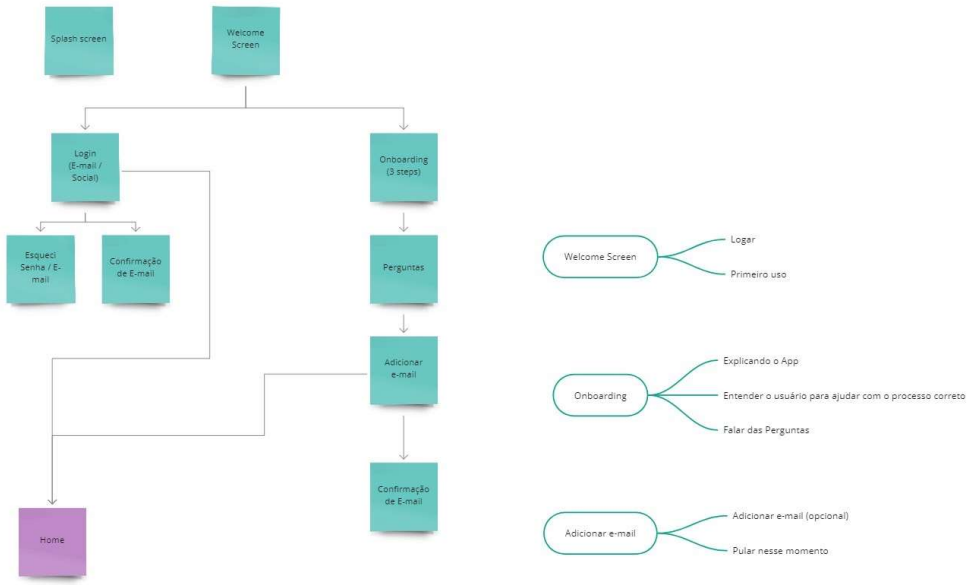


Figura 7: o fluxo de parte da aplicação feito na ferramenta "Miro". Da Welcome Screen até a Homepage.

Com o esquema acima pode-se perceber que seguimos os conselhos de Echessa (2014), e outros designers, e deixamos a etapa do registo o mais longe possível. *"You should not require your user to be logged in before they are able to use your app and see what it offers. (Echessa, 2014)".* Um bom exemplo disso é o aplicativo AirBnB, que permite pesquisar e visualizar detalhes de diferentes acomodações sem fazer login. Quando você deseja fazer uma reserva, é quando seus dados são solicitados. Algo parecido acontece com o "Portugal by step", os dados de sign-up só são pedidos após o percurso de onboarding e

perguntas e é explicado as vantagens do registo: gerar a lista de tarefas customizada e guardá-la.

Com o onboarding de 3 passos o objetivo é apresentar as principais funções e o valor do app, como é melhor explicado no capítulo sobre o "Protótipo de alta fidelidade". Após isso, entra a etapa das perguntas bases para criar a lista customizada. Como diz Oliveira (2019), "as barreiras iniciais são as responsáveis pela desistência do usuário logo nos primeiros passos. Reflita se o que está sendo inserido ajuda o usuário a alcançar o objetivo dele ou se serve pra resolver um problema do produto". Com base neste autor e outros, que serão apontados mais no decorrer do relatório, escolheu-se adicionar a etapa das perguntas de base porque a partir delas podemos construir uma experiência mais elevada para o utilizador e isto fica bem claro na jornada. "A mudança de paradigma aqui é pautar as decisões em resolver problemas para os usuários, mesmo que a implementação seja complexa (Oliveira, 2019)."

Os motivos e benefícios dessa abordagem vão além dos já expressos. No capítulo sobre o "Protótipo de alta fidelidade" serão desenvolvidos outros lados das escolhas com a ilustração das soluções de design finais, para que dessa forma as explicações fiquem ainda mais claras e perceptíveis.

4.2. Styleguide

Como define José Lenine (2021), Senior Product Designer na BB Seguros e colunista do UX Collective, o "Styleguide ou UI Kit é um conjunto de elementos de interface que designers e desenvolvedores precisam para simplificar seu trabalho e criar um design unificado para os usuários. Ele permite que você crie interfaces complexas de forma rápida e eficiente." É uma boa definição, principalmente vindo de um profissional com anos de mercado, mas abre algumas questões. Com Patrick J. Lynch e Sarah Horton (2016), Bruno Santos (2019), Farina et. al. (2011), entre outros estudiosos, neste capítulo será possível compreender a importância de um Styleguide bem trabalhado, como isto pode afetar positivamente os utilizadores e quais foram as escolhas para o Styleguide do "Portugal by Step".

Primeiramente, é importante trazer a visão dos estudos de Patrick J. Lynch e Sarah Horton (2016) que afirmam que o estilo gráfico e editorial deve ser uma consequência orgânica do manuseio consistente e apropriado do conteúdo e do layout de um produto digital. É recomendável que opte-se pelo convencional ao excêntrico — utilizar algo convencional diminui a curva de aprendizado do usuário, pois ele não precisa aprender a utilizar aquele componente —, nunca deixe o enquadramento sobrecarregar o conteúdo e lembre-se de que o melhor tipo de 'estilo' é aquele que os leitores nunca percebem. Ou seja, onde tudo parece lógico, intuitivo, confortável e bonito. O estilo visual nunca pode intrometer-se na experiência do usuário. Ele existe para colaborar e aprimorar a experiência e não para destacar-se de maneira negativa. Como diz Bruno Santos (2019) é desejoso que o estilo de um produto digital destaque-se dos demais pela sua identidade diferenciada e força de percepção, mas para isto acontecer e dar bons resultados, o usuário precisa estar no centro das decisões de design. O objetivo é alcançar "the balance of visual sensation, text information, and interaction" (Lynch & Horton, 2016).

Além do Styleguide ser, como menciona José Lenine (2021), uma peça chave para tornar o trabalho do designer de interfaces mais fácil, organizado, eficiente e consistente, ele utiliza "the fundamentals of contrast and focus, texture and pattern, color and typography (...) in powerful ways to knit together the slippery digital bits of graphics and words into a meaningful whole on the display screen" (Lynch & Horton, 2016) com o objetivo principal de oferecer continuidade e consistência visual e funcional na apresentação de um produto digital para convencer seu público de que ele oferece informações relevantes, precisas e úteis. Tudo isso, criando uma experiência "delightful" e divertida para os usuários (Ruan Teles, 2020).

Logo, o que é necessário para um Syleguide é um conjunto de elementos e decisões estéticas bem embasadas. Inclui os elementos da interface (botões, formulários, *cards*); sistema de cores; estilos de texto (títulos, corpo do texto, links); conjunto de ícones; e as ilustrações para entender o estilo geral dos gráficos da marca (José Lenine, 2021). Assim, o guia de estilo poderá orientar o designer a construir o senso de unidade e consistência, mantendo ou atualizando as decisões e elementos lá reunidos. É um trabalho sempre em movimento e aprimoramento (Bruno Santos, 2019).

4.2.1. Color system

De acordo com Farina et. al. (2011), "a linguagem da cor é um meio atrativo que atua sobre o subconsciente dos consumidores, permitindo sua utilização alinhada com os objetivos estratégicos dos produtos e das empresas." A psicodinâmica das cores é uma importante aliada para construir um Color System que seja atraente ao utilizar, desperte estrategicamente a atenção e posicione a marca. Aplicando o estudo científico das cores é possível usar a presença sugestiva, concreta, persuasiva das cores nas quais apoiam-se ideias de imagens psíquicas e simbólicas permeadas pela experiência individual e socio-cultural.

> "Sobre o indivíduo que recebe a comunicação visual, a cor exerce uma ação tríplice: a de impressionar, a de expressar e a de construir. A cor é vista: impressiona a retina. E sentida: provoca emoção. E é construtiva, pois, tendo um significado próprio, tem valor de símbolo e capacidade, portanto, de construir uma linguagem própria que comunique uma ideia" (Farina et. al., 2011, p.13).

Portanto, unindo as propriedades da psicodinâmica das cores e o estudo do círculo cromático, foram escolhidas as principais cores da aplicação "Portugal by Step" que deram origem à paleta de cores e ao Color System. As escolhas foram essas:

Figura 8: as quatro principais cores da aplicação "Portugal by Step".

Estas cores e tonalidades escolhidas foram pensadas para aproximarem-se de uma harmonia dupla complementar (vermelho, laranja, azul e verde). Neste caso trocando o vermelho — que dentro da convenção de produtos digitais tem outras funções mais bem estabelecidas que serão utilizadas neste projeto — pelo rosa. Escolheu-se dois pares de cores complementares (rosa/verde e laranja/azul). No círculo cromático esta quádrupla de cores gera a forma de um retângulo cromático. Em consonância a este facto, foram selecionadas e

agrupadas levando em conta as associações materiais, afetivas e sensoriais que elas, geralmente, provocam nas pessoas.

A cor rosa é utilizada como a principal cor da aplicação. É empregada no logotipo, nos ecrãs iniciais, no onboarding e na homepage. É uma cor que transmite modernidade e dinamismo. Como uma cor quente é usada para refletir "felicidade, entusiasmo e energia" (Santos, 2019). Além disso, pode ser associada à organização, afetividade e aconchego pelo seu caráter culturalmente ligado ao feminino. Atributos que são desejáveis em uma aplicação que propõe uma solução moderna para ações dinâmicas e carregadas de possibilidades de novas conexões interpessoais. Ao ser utilizada juntamente com o verde nas ilustrações de onboarding, como sugere Farina et. al. (2011), pode contribuir para ser um bom ativante de memória, pois o verde exerce um poder de equilíbrio tonal neste caso. Isto ocorre porque o verde "contém a dualidade do impulso ativo e a tendência ao descanso e relaxamento" (Farina et. al., 2011, p.101) e na "associação afetiva" transmite paz, segurança, conforto, bem-estar, calma, esperança e estabilidade. Assim, harmoniza, com o caráter frio do verde, a luminosidade do rosa e do vermelho presente nas ilustrações e botões auxiliando no direcionamento da atenção do usuário e na memorização dos passos do processo de onboarding. Ou seja, o verde faz parte das quatro cores principais com o objetivo de equilibrar os pólos e arrematar as associações sensoriais. Seguem abaixo as cores utilizadas nas ilustrações:

Figura 9: as cores que foram utilizadas nas ilustrações do Onboarding da aplicação.

No storytelling construído a partir das cores, o *set* de perguntas vem para fomentar a transição do rosa — cor principal da parte inicial — para o laranja — cor principal da funcionalidade da "Lista de Tarefas" — com um gradiente entre as duas cores análogas e por

isso pertencentes a espectros limítrofes. Confere sensação de movimento e transição de um estado do App para o outro.

Figura 10: screenshot de um ecrã das perguntas iniciais para customizar a "Lista de Tarefas", onde pode ser visto o gradiente entre o rosa e laranja.

Para dissertar sobre a escolha da cor laranja para ser a principal da funcionalidade "Lista de Tarefas", é interessante já pontuar que a cor principal da funcionalidade "Comunidade" é o azul, pois o objetivo era explorar estas duas cores complementares do círculo cromático, claramente, pelo caráter de unidade e associação oposta que trazem, como pelos significados que essas cores remetem ao imaginário do utilizador. Ou seja, as duas funcionalidades principais da aplicação são compostas e divididas por estas duas cores que opõem-se e complementam-se, como mostra a figura abaixo.

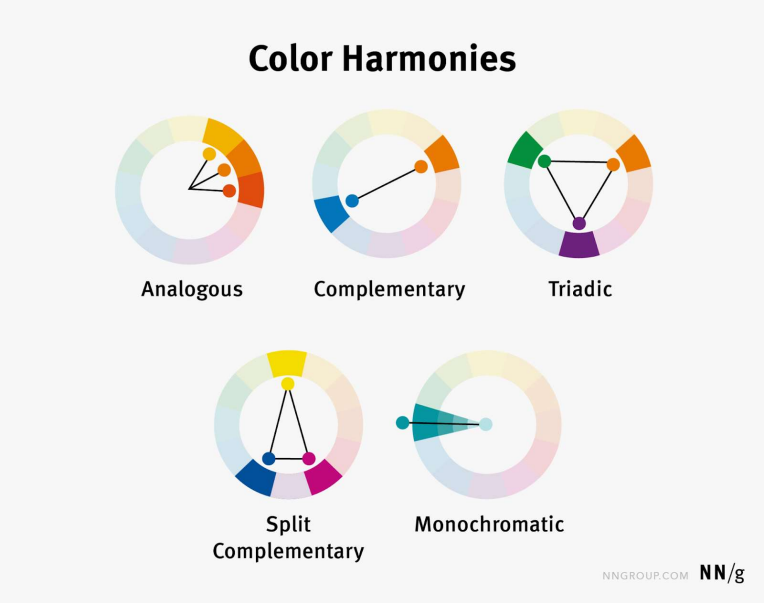


Figura 11: imagem da harmonia das cores, onde pode ser vista a harmonia complementar entre a cor azul e a cor laranja. A imagem extraída do artigo de Kelley Gordon (2021).

O laranja foi escolhido para ter papel central na "Lista de Tarefas", pois, segundo Farina et. al. (2011), ele reflete o poder da transformação. Na associação material, pode transmitir operacionalidade e locomoção. Termos que devem ser relacionados à organização de uma lista de afazeres para uma realocação em outro país. Já na associação afetiva, esta cor demonstra força, energia e alegria, e ainda é correlacionada à ação e movimento. E, como acrescenta Bruno Santos (2019), também pode estar ligada às sensações de calor, coragem, atividade, diversão e segurança. Todos estes atributos e associações vem ao encontro da proposta da funcionalidade. É necessário despertar ações para o cumprimento das tarefas com uma ajuda de coragem para enfrentar os desafios. Além disso, é a função que está ligada a gamificação da aplicação, onde o objetivo é proporcionar uma experiência mais divertida, dinâmica e com muita atividade e feedbacks positivos e de encorajamento. Uma cor quente, mas com uma tonalidade não agressiva, foi a melhor escolha para este fim.

Por outro lado, a cor azul foi atribuída a funcionalidade "Comunidade", pois além de arrematar a unidade cromática em complementaridade, "o azul é a cor mais lembrada quando os ocidentais querem referir-se à simpatia, à harmonia, à amizade e à confiança" (Farina et. al., 2011, p.101), com o bónus de também possuir uma associação afetiva à viagem, verdade e afeto. Deste modo, conforme os estudos da psicodinâmica das cores, ao vincular o azul à

"Comunidade" está-se a ressaltar que é um espaço de convivência (digital) propício à criação de vínculos de amizade. Um local seguro para trocas sinceras de informações e a partilha de sonhos de forma harmônica, segura, bem ordenada e segmentada.

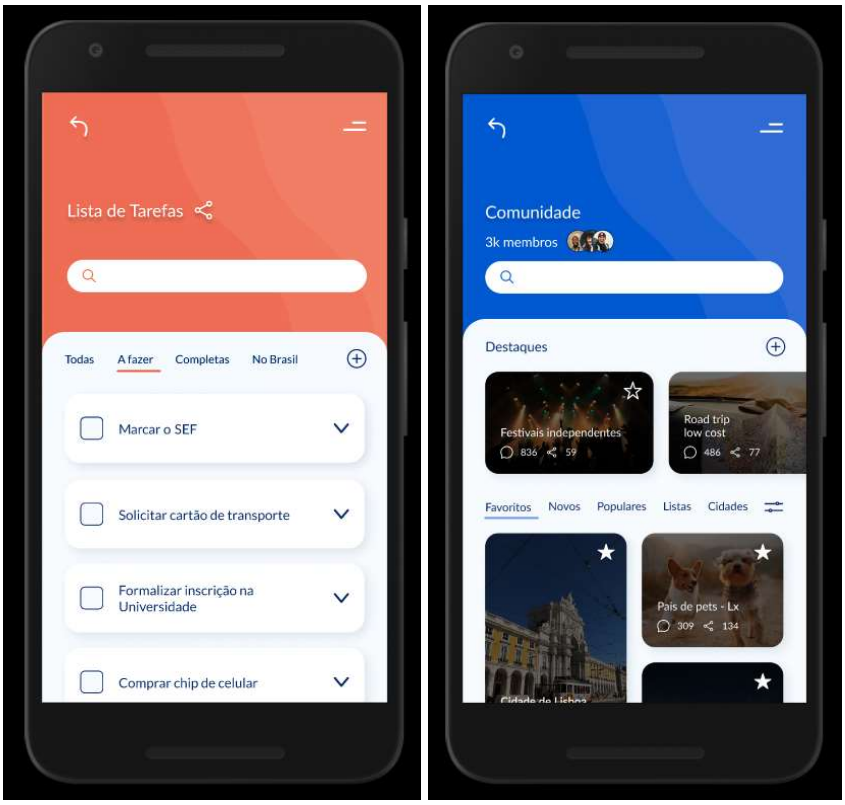


Figura 12: screenshot dos ecrãs principais da "Lista de Tarefas" e "Comunidade", onde pode ser vista a aplicação das cores laranja e azul e a textura criada pela nuance dos diferentes tons.

Após esta etapa, foi criada a paleta de cores. É sempre um desafio criar uma paleta abrangente com várias tonalidades de cores de forma que elas trabalhem harmoniosamente em conjunto com as ilustrações e o UX writing da aplicação. Duas ferramentas foram fundamentais para a realização desta tarefa: o Color Hexa[32] e o Color Box (criada pelo Lyft Design)[33].

Com o aparato do Color Hexa foi extraído o Hue, "the wavelength of color along the spectrum of visible light" (Lynch & Horton, 2016), das cores principais. Estas informações foram catalogadas e repassadas para a ferramenta Color Box para criar separadamente cada uma das paletas de cores com as tonalidades diferentes e os contrastes mais adequados de cor

[32] ferramenta: https://www.colorhexa.com/ (última verificação em 06/07/2021)
[33] ferramenta: https://colorbox.io/ (última verificação em 06/07/2021)

de texto e fundo. Como pontua Kevyn Arnott (2018), a Color box foi uma ferramenta desenvolvida pela equipa da Lyft Design que apresenta uma das mais evoluídas formas de criar uma paleta de cores consistente, uniforme e com mais "usable shades", pois apresenta um intenso trabalho matemático para equalizar as distorções da percepção humana das cores.

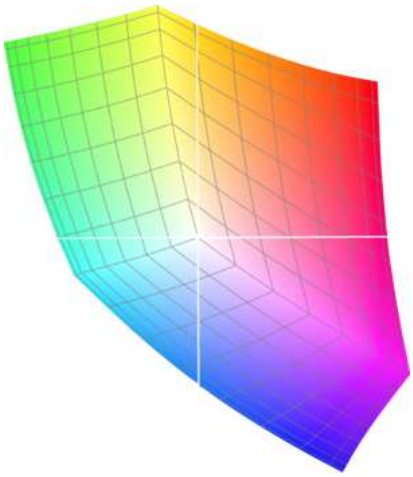


Figura 13: Gráfico tridimensional que mostra o espectro de cores "usable shades" extraído do artigo "Re-approaching Color" de Kevyn Arnott (2018).

Assim, o algoritmo da Color Box by Lyft "is built to produce a color set meaning the output will be a set of shades for one hue. To build an entire color system, we'd need to repeat the algorithm for each hue" (Arnott, 2018)[34]. Com isso, foi possível criar lindas e usáveis paletas de cores com os tons necessários e consistentes para serem utilizadas na aplicação.

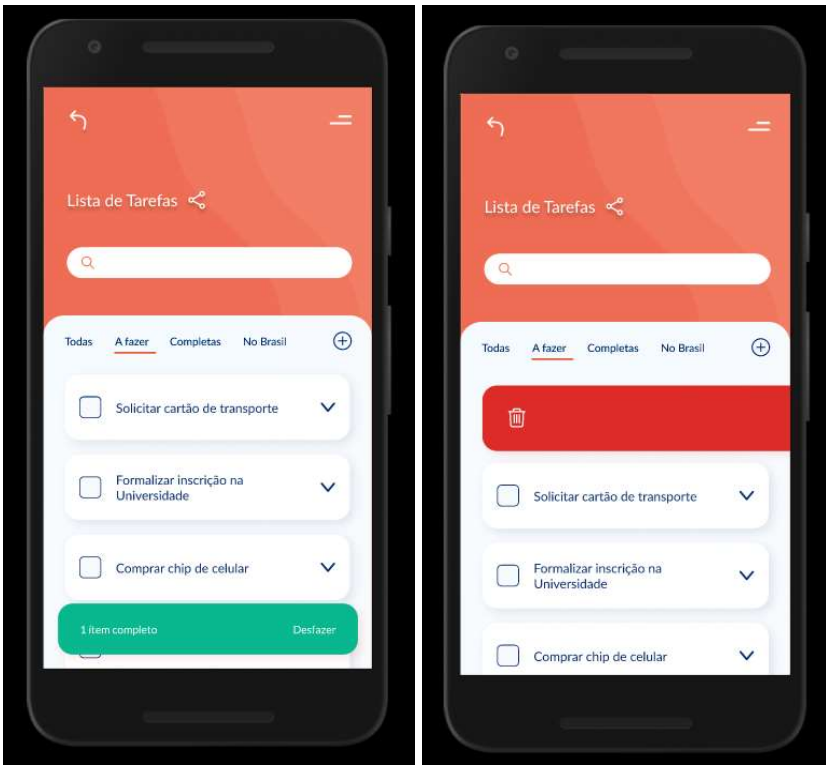
[34] fonte:https://design.lyft.com/re-approaching-color-9e604ba22c88 (última verificação em 06/07/2021)

Figura 14: paletas de cores do tema 1, tema 2 e tema 3 da aplicação.

De acordo com as boas práticas e os *standards* no desenvolvimento de interfaces, as cores verde, vermelho e amarelo têm funções bem definidas no senso comum e pelas convenções de usabilidade (Norman, 2008). O vermelho sinaliza "don't", fortes alertas e ações negativas ou de exclusão. O Verde, é o oposto do vermelho, sinaliza "do", acertos, ações positivas e de adição. Já o amarelo sinaliza alerta, "Caution", atenção. Assemelha-se ao semáforo de trânsito: verde/siga, amarelo/freie, vermelho/pare.

Figura 15: paletas de cores: escala de verde, escala de vermelho e escala de amarelo.

De todo modo, as soluções criadas para o "Portugal by Step" foram inspiradas especialmente pelo guia Material Design do Google[35] e as atualizações na interface da aplicação do Gmail de 2019/2020, como pode ser visto nas figuras abaixo:



Figuras 16 e 17: a primeira figura é um screenshot da *Snackbar* que aparece quando um item da "Lista de Tarefas" é marcado como completo. A segunda figura é um screenshot de quando um item da lista é excluído arrastando-o para o lado direito. Nestas figuras podem ser vistas as utilizações da cor verde e da cor vermelha. Utilizou-se as convenções do verde ser reconhecido como avanço e o vermelho ser reconhecido como exclusão.

É claro que a paleta em escala de cinza não poderia ficar de fora. O balanço entre a luminosidade e a escuridão que compõe e dá acabamento em todos os temas da aplicação, inspirada no Carbon Design System da IBM.[36]

[35] fonte: https://material.io/components/buttons#text-button (última verificação em 06/07/2021)

[36] fonte: https://www.carbondesignsystem.com/guidelines/color/overview (última verificação em 06/07/2021)

Figura 18: paleta da escala de cinza.

4.2.2. Tipografia

Segundo Lynch & Horton (2016) a tipografia é o equilíbrio e a interação das formas das letras na página, uma equação verbal e visual que ajuda o leitor a compreender a forma e a absorver o conteúdo da página. “Typography plays a dual role as both verbal and visual communication” (Lynch & Horton, 2016, p.120). Logo, ela não é só um meio pelo qual o usuário/leitor vai ler e entender o que está escrito, faz parte de todo o contexto do design.

Como pontua Santos (2019), a tipografia usada nas interfaces digitais precisa, sempre, apresentar facilidade de leitura e compreensão, assim como, deve respeitar e estar enquadrada numa hierarquia tipográfica ligada diretamente ao código da aplicação, com pesos e tamanhos diferentes para cada nível hierárquico, “indicando o grau de importância de cada pedaço de informação ou fazendo a organização do documento para o leitor” (Santos, 2019).

Para o projeto “Portugal by Step” foi escolhida só uma família de fonte, chamada “Lato” e criada pelo designer de Varsóvia Łukasz Dziedzic. Esta fonte vem somar ao design,

pois é uma fonte sem serifa; transmite sensações congruentes; é ótima para títulos e corpos de textos; e, ainda, faz parte do arsenal do "Google Fonts".

Estava-se buscando um fonte sem serifa que pudesse não só convergir conjuntamente com as cores da aplicação para um ponto em comum, como pudesse acrescentar personalidade e força ao storytelling. Por que um fonte sem serifa e não uma fonte com serifa? As fontes sem serifa apresentam caracteres com hastes simples, sem prolongamentos. Além disso, são proporcionalmente espaçadas e conferem um caráter moderno — realmente são muito novas quando comparadas a história da tipografia. Tornaram-se "padrões na web" (Santos, 2019), pois são ótimas para serem usadas em textos curtos e títulos. Se a fonte é bem feita, oferecem um ótimo conforto visual para a leitura em mídias digitais que não são dedicadas a textos com longos parágrafos (Lynch & Horton, 2016).

Tendo estas questões em conta, a melhor escolha foi a "Lato", que significa "Verão" em polonês. Os detalhes semi-arredondados das letras conferem à fonte uma sensação de calor ("warmth") ao mesmo tempo que a forte estrutura oferece a sensação de estabilidade, seriedade e modernidade. "'Male and female, serious but friendly. With the feeling of the Summer,' says Łukasz".[37] Estas características contribuem e dão coesão e consistência às sensações e associações que queria-se conseguir com o sistema de cores. É divertido e moderno, mas na medida certa para também ser sério e confiável. É amigável e proporciona a sensação de um ambiente acolhedor para interações interpessoais. Além disso, transmite a ideia de segurança e harmonia para incentivar os utilizadores a envolverem-se em cumprir as tarefas e percorrer a jornada gamificada. Na figura abaixo pode ser vista a "Type Scale" usada na aplicação:

[37] fonte: https://fonts.google.com/specimen/Lato#about (última verificação em 07/07/2021)

Figura 19: escala da tipografia Lato com alguns exemplos de cores de fonte e background.

A fonte é tão versátil que funcionou bem para os títulos, subtítulos e corpos de textos. O designer, Dziedzic, colocou muito esforço e conseguiu resultados notáveis ao criar uma família de fonte que é delicada e "transparente" quando usada no corpo de texto, mas apresenta características originais quando usada em tamanhos maiores e com pesos diferentes. Exibe proporções clássicas para entregar letras com harmonia e elegância familiares. Estes são alguns dos motivos por ela estar num voo solo na aplicação. Ademais, como já foi dito, num design as fontes desempenham dois papéis fundamentais na comunicação verbal e visual. São o meio para transmitir o conteúdo da maneira mais fácil e prazerosa possível e são elementos visuais que compõem o restante do design. Assim, foi primordial eleger uma fonte que compusesse o todo do desenho da interface em conjunto com as cores. Pelas cores serem vibrantes e estarem empregadas — como escolha de design — de que modo sejam pontos focais, a fonte precisava integrar esta composição a fim de transmitir unidade, consistência e força. A simplicidade e as outras características em acordância da "Lato" foram essenciais neste processo e a escolha de uma só fonte permitiu que o design, mesmo que bem colorido, fosse leve e agradável.

Em adição, um facto importante para uma aplicação com potencial escalonável, a família Lato suporta mais de 100 idiomas baseados em latim, mais de 50 idiomas baseados em cirílico, além de fonética em grego e IPA. E, não pode-se esquecer, que é uma fonte

pertencente ao “Google fontes”, o que por si só facilita a aplicabilidade na APP e o desenvolvimento do código. Do mesmo modo que são gratuitas para uso comercial; são muito simples de configurar; e, geralmente, carregam rapidamente porque são fontes comuns que provavelmente estão armazenadas em cache.

4.2.3. Bibliotecas do Figma

O trabalho de desenhar uma interface para uma aplicação é extenso e complexo. Geralmente é feito por uma equipa de designers (Santos, 2019). São muitas telas a serem desenhadas, muitas interações a serem criadas/optimizadas e muitos componentes, estilos, ícones a serem desenvolvidos, aplicados e organizados. Por isso mesmo que a proposta do projeto aqui tratado não é construir uma interface completa para a APP “Portugal by Step” porque com uma só designer seria um trabalho hercúleo e mal-acabado. Por isso, foi definido como objetivo a construção de um protótipo navegável e foi utilizado o software Figma para realizá-lo.

É imprescindível levantar estas questões, pois perpassam vários dos motivos de construir desde o início do desenvolvimentos dos wireframes uma biblioteca de componentes, ícones e estilos (de tipografia e de cores) bem estruturada e conectada. Esta biblioteca facilita e otimiza a vida do designer que trabalha sozinho num projeto ou com uma equipa. Um dos motivos é a possibilidade de construir elementos com diferentes estados/instances, como mostra a figura abaixo:

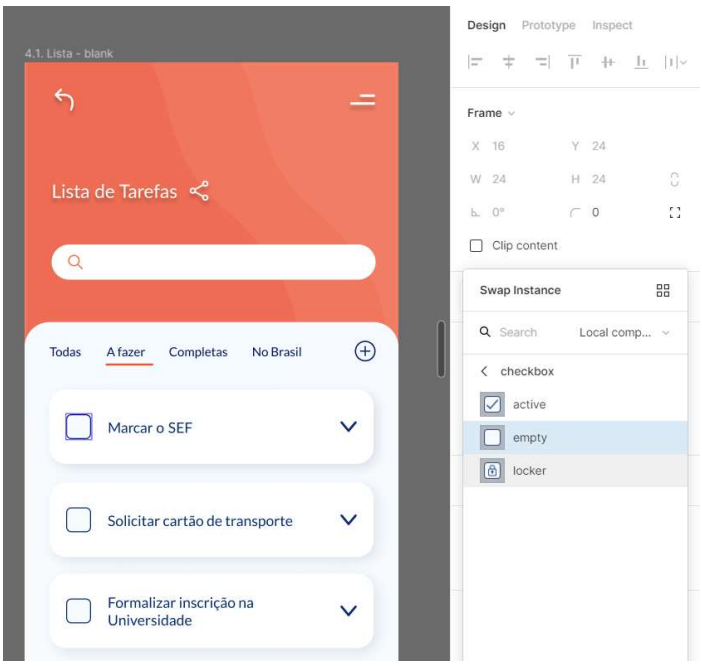


Figura 20: este screenshot mostra a opção de alterar a "instance" do elemento do "checkbox".

Consoante a isto, é possível catalogar todos os elementos, competente e ícones utilizados de forma ordenada e recuperável; a testagem de opções de componentes é facilitada; a atualização na biblioteca de um elemento é fácil e quase automática para toda a equipa se feita no elemento master e publicada na biblioteca; além de outras vantagens e facilidades que contribuem para o trabalho de designer e para a consistência, unidade e atualização da interface de forma muito positiva.

4.2.4. Estilo dos elementos de design

O estilo dos elementos do design da aplicação foram inspirados no Material Design[38] desenvolvido pela Google. É um sistema adaptável de diretrizes, componentes e ferramentas que oferecem suporte às melhores práticas de design de interface do usuário. Foi lançado em 2014, mas é um documento vivo, está em constante atualização. A última versão é de março de 2021.

Este Design System foi a maior inspiração para a criação do Styguide para o "Portugal by Step" e, consoante a isto, também especificamente para o desenvolvimento dos elementos do design (botões, ícones, cards, barra de busca, grafismos, entre outros) por quarto principais motivos: 1) é um material com anos de estudos, pesquisas e testes

[38] fonte: https://material.io/design (última verificação em 27/07/2021)

realizados por profissionais renomados no mercado de design; 2) as escolhas de design são pautadas nas heurísticas de nielsen, nas convenções de design e nas melhores práticas de usabilidade; 3) foi construído em colaboração entre os designers e developers; 4) é um caminho de design que privilegia o movimento, clareza e simplicidade dos elementos a fim de elevar a experiência do utilizador.

Os elementos seguem os mesmos princípios para que sejam consistentes, transmitam clareza e apresentem uma unidade forte e limpa. Com o objetivo de incorporar características dinâmicas, os desenhos foram construídos para terem cantos mais arredondados de forma que passassem a sensação de fluidez. Esta escolha torna o design como um todo com um ar mais amigável, com menos quebras de informações. Um bom exemplo disso são os cards e os orverlays utilizados na aplicação.

Congruente a isto, as escolhas de design foram inspiradas no mundo físico e em suas texturas, incluindo como eles refletem a luz e projetam sombras, para criar hierarquia, significado e foco, envolvendo os utilizadores na experiência. Isto pode ser visto no grafismo utilizado nas páginas principais das duas funcionalidades da aplicação e também no contraste de cores/sombras do background/fundo da "Lista de Tarefas" e dos componentes dos ítens ou nos cards dos tópicos da "Comunidade".

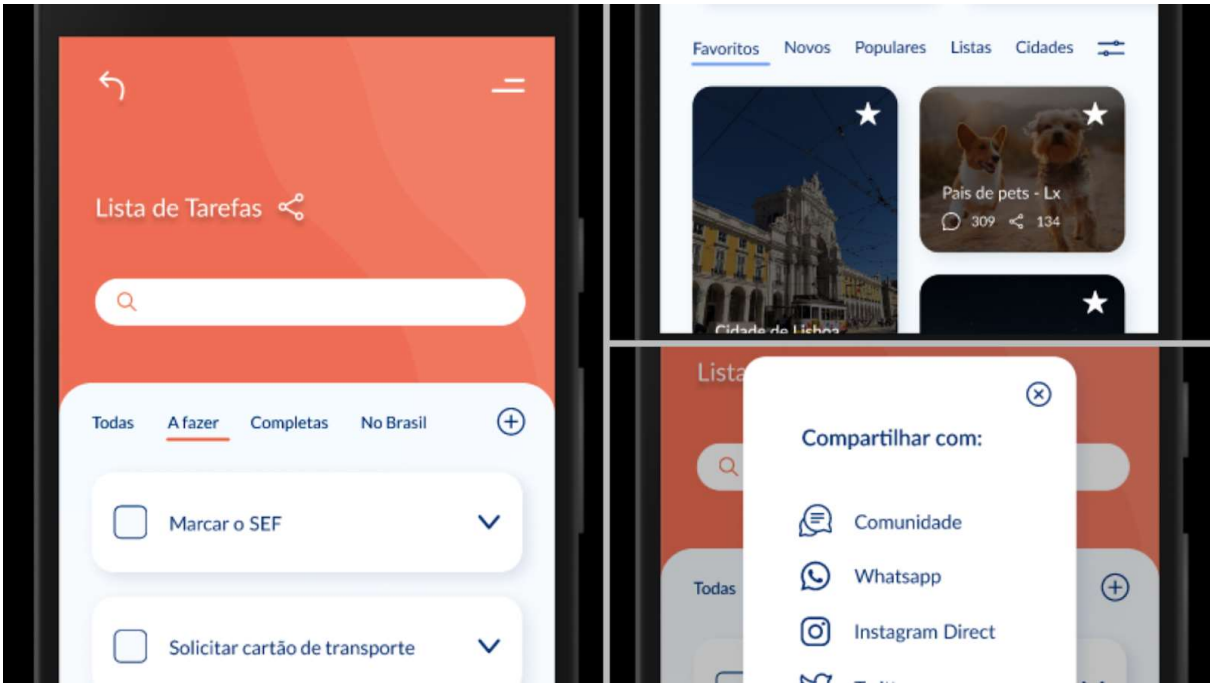


Figura 21: colagem de alguns elementos do protótipo de alta fidelidade mencionados nos parágrafos anteriores.

4.3. Protótipo de alta fidelidade

Depois do processo de construção dos dois wireframes e do desenvolvimento do styleguide, começou-se a construir o protótipo de alta fidelidade. Neste capítulo serão abordadas as escolhas e estratégias de design e de copywriting pautadas nas referências bibliográficas. Dessa forma, será dividido entre os subcapítulos: onboarding; perguntas iniciais; sign-up e login; homepage; menu expansível; lista de tarefas; e comunidade.

4.3.1. Onboarding

Para Agnieszka Cieplińska (2019), Product Designer na Codility, o processo de onboarding é crucial para criar a experiência inicial do utilizador. Contudo, deve ser usada de maneira cuidadosa e estratégica, pois pode ocasionar o efeito contrário do desejado.

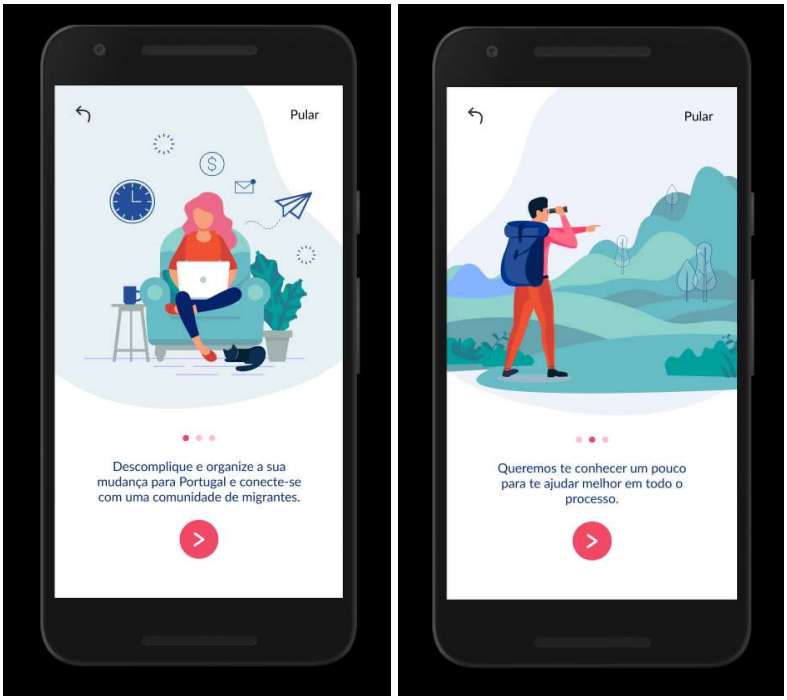
Pode ser um bom momento para vender as funcionalidades chave e o valor da aplicação, mas é necessário avaliar se será estratégico ou se só implicará em um alto custo de interação para o utilizador ou, partindo do "*Memory strain*" (Joyce, 2020), significará ainda tentar ensinar a usar a interface que já bem utiliza os modelos mentais.

Como Alita Joyce do Nielsen & Norman Group explica:

> "Oftentimes onboarding is used to help users remember certain things about the interface (like what an icon means or how to do something), but human memory is limited. Instead of taxing user's memory by asking them to remember several things about your app, build on existing mental models, and spend time making the app easier to use." Joyce, Alita (2020).

No caso da aplicação "Portugal by Step", foram seguidos os conselhos dos especialistas e não só foi mantido o onboarding o mais simples possível como foi utilizado com o intuito de elevar o nível da experiência do utilizador com a customização de conteúdo, que é considerada por Joyce (2020) como uma das formas mais apropriadas para a integração inicial de uma aplicação.

Para esta customização do conteúdo precisava-se sensibilizar o utilizador do valor de fornecer algumas informações através da resposta a sete simples perguntas na etapa seguinte ao *onboarding*. "*There are only a few situations when onboarding screens can be useful in a mobile app: [one of them is when] you need user information to get started.*" Joyce (2020). Então, o onboarding foi utilizado para isso. Seguindo as recomendações de Humphrey (2017), Cieplińska (2019) e Joyce (2020), editou-se o onboarding para que fosse breve (3 ecrãs simples), para que explicasse a necessidade da recolha das informações e como as informações seriam usadas.



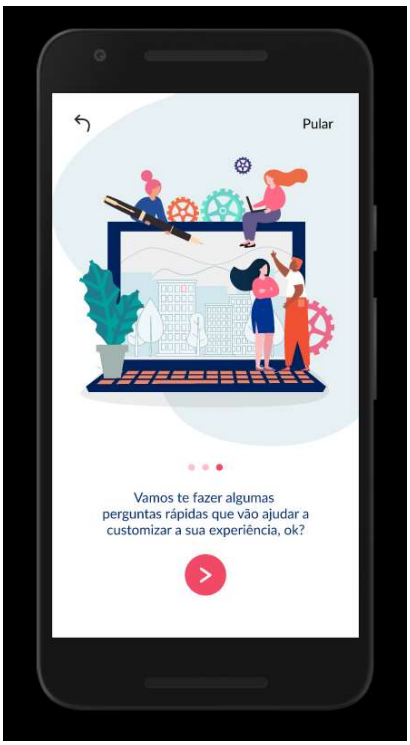


Figura 22: são três ecrãs do onboarding da aplicação.

Outros dois pontos importantes para o design foram a consistência entre os três ecrãs — como consecutivamente a integração no cenário da aplicação como um todo — e a utilização da "*feature called a completeness*" Patel (2017) através da barra de progresso da atividade. Foi usado 3 pequenos círculos em rosa e cinza para demonstrar, em todas as etapas, quantos ecrãs de onboarding são ao todo, onde o utilizador está no trajeto e quantos ecrãs faltam para cumprir a tarefa, como pode ser visto na figura acima.

Vale explicar melhor sobre a barra de progresso, pois pesquisas, apresentadas por Patel (2017) e outros estudiosos, mostram que as pessoas gostam de indicadores de progresso e que, os utilizadores de tecnologia em específico, experimentam maior satisfação e demonstram níveis mais altos de engajamento/envolvimento quando são solicitados a trabalhar em tarefas nas quais indicadores de progresso são fornecidos. Humphrey (2017) aponta e exemplifica que este recurso é empregado por empresas como Google, LinkedIn e Box.

Então, esses tipos de barras de progresso informam aos usuários o quão perto estão de concluir um conjunto de tarefas, mostrando as porcentagens de conclusão ao longo do caminho. Neste projeto este recurso foi utilizado de algumas formas, uma delas foi com o

objetivo de incentivar novos usuários a adicionar informações pessoais para que fosse possível desenvolver uma experiência de usuário muito mais rica através do recolhimento das respostas das perguntas da próxima etapa.

4.3.2. Perguntas

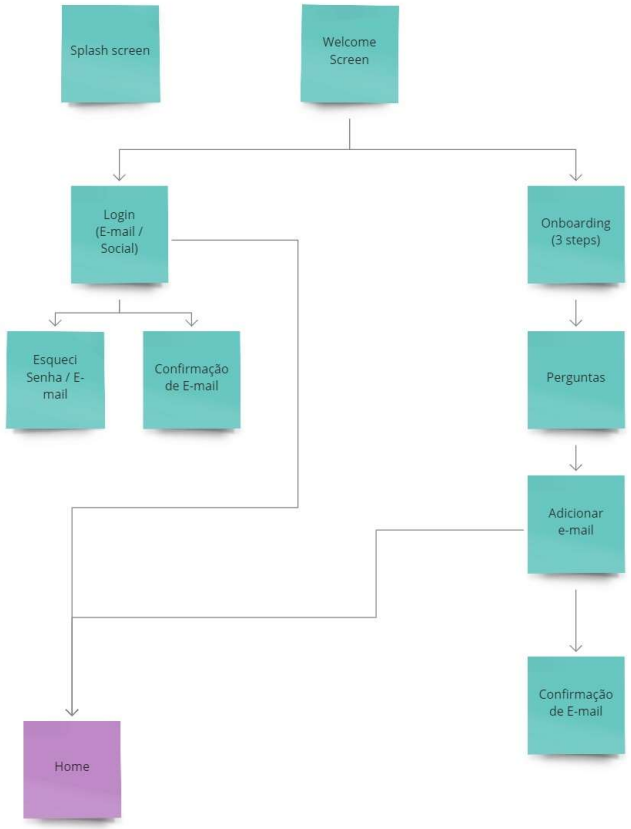


Figura 23: Pode ser vista nesta imagem a localização das perguntas iniciais no fluxo da aplicação. O onboarding prepara o utilizador para a etapa das perguntas. Depois das perguntas, o novo utilizador é direcionado para o sign-up.

O conjunto de perguntas de customização aparece somente na jornada dos novos utilizadores e está alocado após os ecrãs de onboarding, como mostra a figura acima com um recorte do mapeamento da jornada do usuário. Esta etapa é formada por 7 perguntas simples

em que se têm no máximo duas opções de respostas possíveis. A maioria é em formato sim/não. São fáceis e rápidas de responder.

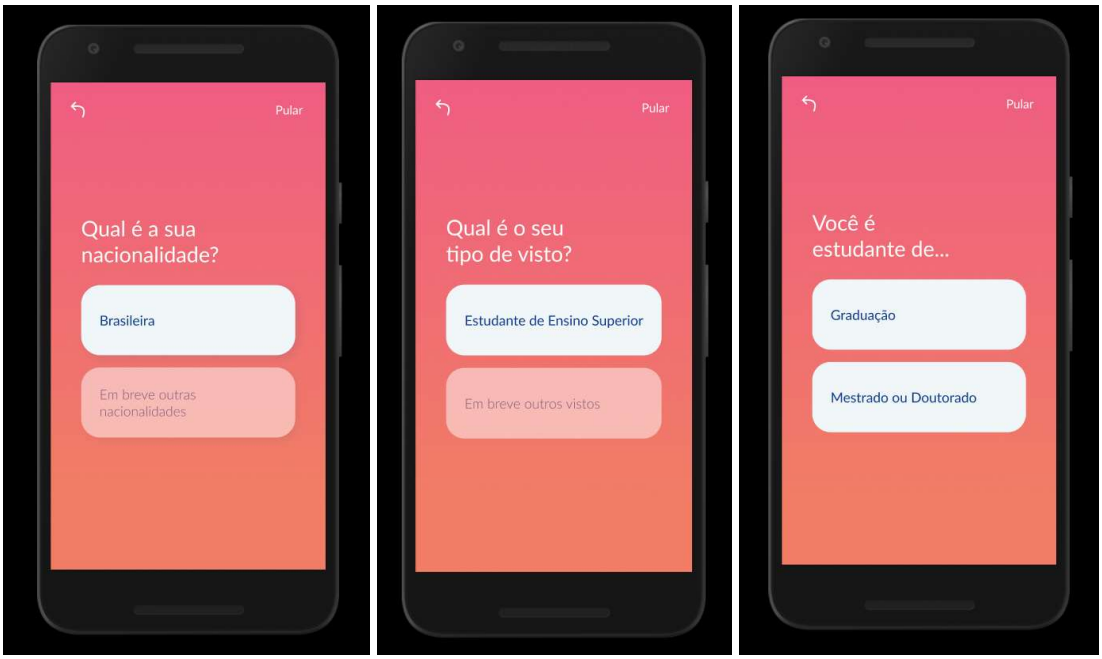


Figura 24: mostra exemplos de três perguntas.

Aconselhados por Amy Schade (2016), do Nielsen & Norman Group, tentou-se ao máximo utilizar deste recurso com inteligência e com um objetivo muito claro, tanto para a desenvolvedora do projeto quanto para os utilizadores. *"Customization works well under the assumption that users know best what their goals and needs are"* (Schade, 2016). O objetivo é customizar a lista de tarefas a partir das respostas sobre questões fundamentais para criar uma lista fiel às necessidades do utilizador.

Pensando no alto custo de interação para o utilizador em responder estas perguntas logo no início da utilização do APP, quis-se simplificar ao máximo e deixar só as perguntas necessárias para gerar a lista de tarefas customizada. As informações estritamente necessárias que precisamos extrair do *user* para criar o cenário da funcionalidade da To-Do List, que é uma das duas funções principais da aplicação, como é explicado no tópico sobre o *onboarding*.

Como diz Amy Schade (2016), a customização permite que os usuários façam seleções e definam preferências em um sistema, com a intenção de dar aos usuários mais controle sobre sua própria experiência. A customização pode permitir que os usuários selecionem o conteúdo, layout, funcionalidade ou design que lhes agrada. No caso da aplicação "Portugal by Step", a customização aplicada é a de conteúdo.

No entanto, as ferramentas de customização requerem trabalho e contribuição dos usuários, portanto, precisam ser projetadas de forma a atrair para o uso e fornecer retorno adequado para o trabalho investido pelo usuário. Dessa forma, parte do onboarding é dedicado para sensibilizar e cativar o utilizador a responder às perguntas e esclarecer qual será o retorno. Tudo faz parte de uma jornada para construir e melhorar a experiência do usuário. Após responder às perguntas existe um ecrã em que a equipa agradece pelo empenho e reforça o motivo pelo qual esta tarefa foi necessária.

De qualquer forma, faz-se fundamental monitorar o *churn rate* do conjunto de perguntas para que seja possível adaptar a interface a aprimorar as soluções a partir do feedback real dos utilizadores. Como explica LiveChat (2016), a *churn rate* (taxa de rotatividade) é uma das métricas definidoras para qualquer negócio baseado em assinatura. De forma bem resumida é a taxa percentual de utilizadores que vão desistir da jornada da aplicação. Monitorar a rotatividade é a maneira mais fácil de verificar se seus clientes estão satisfeitos com o que estão recebendo, identificar quais são as barreiras que estão a encontrar em sua jornada. No "Portugal by step" este monitoramento será muito necessário, principalmente na etapa de perguntas, pois poderemos analisar como está a decorrer o funil de conversão e assim traçar estratégias para melhorar o processo e a experiência. Esta será uma das ferramentas para descobrir, através do feedback de utilizadores reais, se eles estão tendo problemas ou se as soluções usadas para melhorar a experiência realmente funcionam.

Não existe só um único caminho para customizar a lista a partir das perguntas. *"Give users easy ways not just to set up customization in the first place, but to manage options over time"* (Schade, 2016). No menu expansível o utilizador pode mudar qualquer resposta das perguntas ou responder as perguntas que não foram respondidas. Além disso, para os utilizadores mais experientes, existe uma camada mais avançada de customização. Depois da lista gerada é possível deletar itens de tarefas, adicionar novos e criar novos filtros.

No relatório *Customization Features Done Correctly for the Right Reasons* elaborado por Jen Cardello and Jakob Nielsen, um fator importante é levantado: em qualquer caso, alguns usuários não irão personalizar ou customizar, não importa o quão fácil e gratificante seja a interface. Portanto, é imperativo manter um bom design padrão para os usuários que não personalizam (Cardello e Nielsen, 2020, p. 8). Com isto em mente, a aplicação contará um uma lista padrão para o caso do utilizador pular a etapa de personalização. Sempre há um CTA (um botão *call-to-action*) para o usuário pular a etapa de responder as perguntas caso queira nos ecrãs das perguntas.

4.3.3. Sign-up e Login

Há muitos fatores que precisam ser levados em consideração na hora de construir os ecrãs de Sign-up e Login, como velocidade e eficiência, mas também segurança e privacidade. Além disso, é importante ter em mente que nem todas as aplicações precisam deste compromisso do utilizador. Precisa existir uma razão contundente para solicitar inicialmente os dados de quem vai usar o app, principalmente para os novos utilizadores. Isso acontece, pois pode tornar-se um constrangimento e um investimento de tempo considerado desnecessário.

No caso do “Portugal by step” os motivos são claros: guardar a informação fornecida para construir a *Lista de Tarefas*, as tarefas realizadas, os favoritos da *Comunidade* e as outras informações deste tipo. Os principais motivos são reforçados para os utilizadores nos ecrãs de onboarding e no ecrã de sign-up.

Figura 25: ecrã que aparece depois das perguntas iniciais para convidar o novo utilizador para fazer o sign-up.

Continuando a discorrer sobre o Sign-up, é importante respeitar o tempo do utilizador e solicitar somente as informações necessárias (Appsee, 2017). Neste caso são: nome (para a personalização da interface); email (para identificação, segurança e recuperação de senha); senha (para a segurança e identificação).

Outro aspecto fundamental é respeitar caso o utilizador não queira fazer o sign-up. Assim, ele ainda pode aceder às funcionalidades da aplicação, mas nada será salvo de imediato. Quando ele efetuar a primeira ação de personalizar a primeira página — marcar um item como concluído na "Lista de Tarefas" ou salvar um tópico como favorito na "Comunidade", por exemplo — ele será convidado a guardar as informações através do Sign-up, assim como encontrará esta funcionalidade a partir do menu expansível.

Usar o Sign-up Social é uma prática muito recomendada para facilitar, agilizar e diminuir o nível de constrangimento de ter que preencher um formulário de dados, mesmo que pequeno. Este recurso oferece a possibilidade de o utilizador registar-se por outra alternativa, por meio de contas de redes sociais, como Google, Facebook, Twitter ou

Pinterest. Assim, o registo pode ser transformado em um processo de três cliques. Para o app em questão, escolhemos as mídias sociais: Google e Facebook, a partir da pesquisa exploratória.

Escolhemos um percurso de Sign-up diferente do habitual, decidimos adicionar um botão de "Quero começar" no ecrã de entrada. Dessa forma, a experiência com aplicação já começa antes de que sejam pedidos os dados. Neste percurso explica-se o motivo da recolha de dados e a importância de salvar as informações.

> "Login and registration should be delayed for as long as possible. You should not require your user to be logged in before they are able to use your app and see what it offers. You should present the content to the user and have them start using the app as soon as possible and only ask for a login when the benefit is clear to them" (Echessa, 2014).

No ecrã de entrada também é possível escolher a alternativa de "login". Assim, o utilizador pode aceder com o login social ou com o e-mail e a senha. Após o primeiro login o utilizador fica logado até efetuar o logout. Isso auxilia a manter os utilizadores conectados, tendo em mente que os utilizadores móveis geralmente estão em trânsito e com muito pouco tempo ou foco, é muito útil não ser desconectado toda vez que um usuário desliga um aplicativo.

A última questão sobre o login que é importante ressaltar é que caso tenha-se esquecido a senha, é fácil e rápido recuperá-la através de um botão destacado no ecrã do login.

4.3.4. Homepage

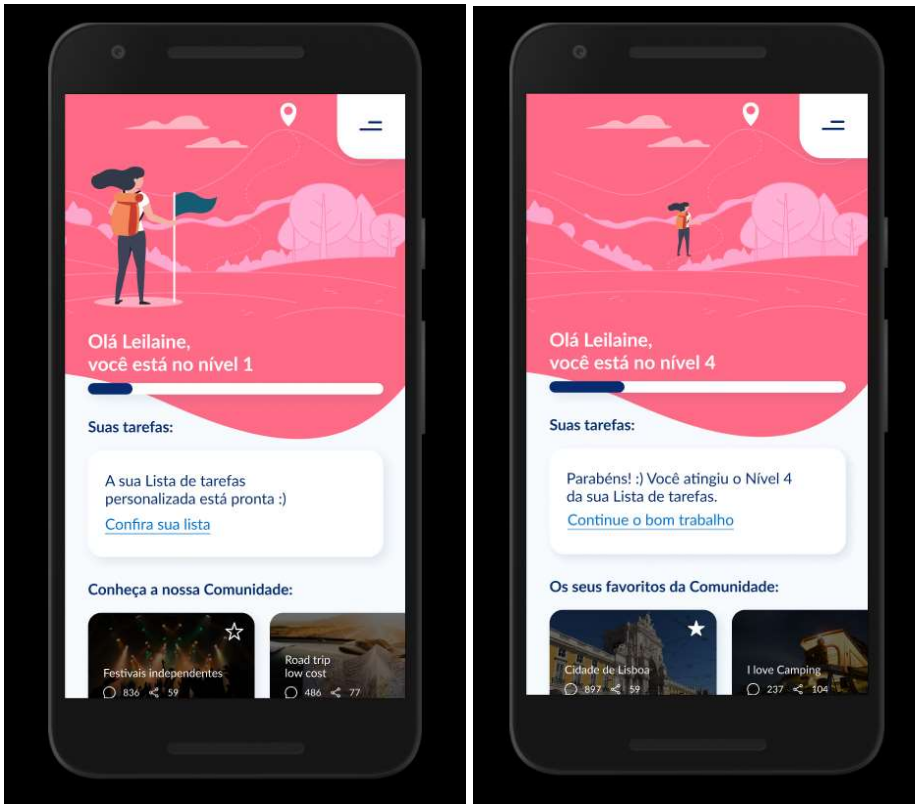


Figura 26: screenshot dos ecrãs da homepage no protótipo do figma. O primeiro ecrã é para o novo utilizador e o segundo ecrã é um exemplo da homepage de um utilizador numa jornada avançada.

Segundo a Tubik Studio (2018), uma agência digital especializada em UI/UX Design e aplicações mobile, a homepage tem várias funções. Serve como um cartão-convite, como um ponto de partida da jornada, como um reservatório de links e dados vitais e como um ativo estratégico para objetivos de marketing.

É neste ecrã que o utilizador tem acesso às principais funções da aplicação (Lista de Tarefas e Comunidade) e é onde, geralmente, ele decide se vai explorar mais e o quê vai explorar. Por isso, a curadoria de conteúdo é fundamental. O design não é feito apenas para ser belo ou pelo estilo, mas antes de tudo pelas informações apresentadas e buscadas pelos visitantes. Ao torná-lo acessível, perceptível e claro, as chances de uma experiência positiva do usuário aumentam (Nielsen, 2001). Foi isto que tentou-se fazer com o design e as decisões

para a homepage. Para atrair os utilizadores para os benefícios da utilização do app e deixá-los interessados em usar, usamos recursos de personalização e gamificação.

A personalização é feita pelo sistema. O sistema será configurado para identificar os usuários e fornecer a eles o conteúdo, a experiência ou a funcionalidade que corresponde à sua função em nível individual (Schade, 2016). Com isso, à medida que o utilizador vai acrescentando informações, principalmente na "Lista de Tarefas", a home page vai sendo alterada. Dois bons exemplos disso são: (1) quando o utilizador marca um item como concluídos na Lista e a barra de progresso da homepage avança; (2) quando o utilizador marca tópicos como favoritos na "Comunidade" e estes vão parar no carrossel da homepage.

Os recursos de gamificação desempenham um papel importante no engajamento do *user* e na utilização recorrente da aplicação. Como estimula Patel (2017), barra de progresso pode ser construída a partir de missões e níveis. Para este projeto, implementamos este recurso atrelado a lista de tarefas. A cada tarefa marcada como concluída a barra de progresso move-se e o utilizadores vai conquistando níveis e completando missões. Quando as missões são concluídas, o utilizador é parabenizado com uma mensagem de apoio e motivação como: "Parabéns, mais uma missão cumprida! Você completou todas as tarefas no Brasil. Está pronta para viajar :) "

Desse modo, os utilizadores do app já são pessoas sensibilizadas a completar as tarefas, pois conseguem perceber ganhos externos com isso. Contudo, ainda assim, é possível aumentar a satisfação dos utilizadores e o engajamento em completar as tarefas. Isso acontece porque, como explica o Dr. Hugo Liu, do MIT em seu artigo *Need to Complete*, as pessoas sentem-se naturalmente bem por alcançar um objetivo, pois quando as pessoas terminam uma tarefa complexa, o cérebro libera grandes quantidades de endorfinas. Então, elas tendem a dedicar-se a completar os objetivos seguintes para experimentar a mesma sensação. A maioria dos videojogos são pautados nesta premissa e cada vez mais outras interfaces têm utilizado este recurso para divertir e engajar/envolver o público.

Outra forma deste recurso aparecer na homepage é através da ilustração de fundo. A ilustração simula a jornada do utilizador até conseguir completar todas as tarefas. Dessa forma, ao utilizar "gráficos significativos" o círculo do recurso de gamificação fecha-se. Como aconselha Nielsen (2002), a página não é apenas decorada com arte. As imagens

funcionam como comunicadores poderosos para mostrar itens de interesse do usuário e localizá-lo em seu progresso.

4.3.5. Menu expansível

Figura 27: ecrã do menu expansível aberto no protótipo do figma.

Como diz Schade (2015), em *mobile designs*, o menu-hambúrguer ou menu expansível é uma ferramenta popular para lidar com o ecrã pequeno dos dispositivos móveis onde o espaço para navegação é limitado. Colocar a navegação atrás de um menu é uma forma de mantê-la disponível, mas fora do caminho, dando aos usuários acesso à navegação quando precisam. É necessário editar as informações que aparecem em primeiro plano nos ecrãs e selecionar as informações que podem ser encontradas através de um ícone já amplamente reconhecido pela maioria dos utilizadores. *"After all, you never want to overwhelm your users with too many choices"* (Ho Tran, 2019).

Dessa forma, como mostra Ho Tran (2019), o menu expansível ajuda a organizar a página e a deixar em evidência as ações primárias da página. Contudo, é importante facilitar a

execução das principais tarefas do usuário na ausência de navegação (Schade, 2015). Isto acontece porque este tipo de menu que não evidencia todas as opções requer um alto custo de interação e pode causar ruídos na experiência do utilizador.

O menu expansível apresenta a característica de reconhecibilidade. É encontrado em todos os lugares, desde aplicativos até em sites, software de computador e videogames.

> "It's an icon that has spent decades embedding itself in the social consciousness as the button where users can access the navigation drawer. People know it and can rely on it for that purpose, like how users know a trash can icon is where you can delete files, or the home icon is where you can go to the main menu." (Ho Tran, 2019).

De toda forma, apesar dos pontos negativos muito bem apresentados pelo Nielsen & Norman Group sobre o menu-hambúrguer, para uma aplicação móvel em que apresenta mais de 4 links de navegação de nível superior, a única solução razoável é ocultar alguns deles. Então, até mesmo Pernice & Budiu (2016) recomendam usar este recurso porque a usabilidade de um menu de navegação expansível é muito melhor do que a de designs alternativos.

Dessa forma, no projeto este ícone oferece acesso a navegação que não é possível dispor em primeiro plano. É possível aceder às outras funcionalidades; às configurações do app, à edição do perfil e das respostas que geram a *Lista de Tarefas*; ao suporte se necessário e à explicação do projeto. Por isso, é um ótimo lugar para alocar os botões de navegação que não são o principal objetivo da página, mas podem ser uma saída para outra página da aplicação. Falando em saída, esta também é onde fica o botão de logout, um recurso fundamental para qualquer aplicação.

4.3.6. Lista de Tarefas

Figura 28: ecrã da funcionalidade “Lista de Tarefas” no protótipo do figma.

A funcionalidade da “Lista de Tarefas", assim como toda a interface, é pautada nas Heurísticas de Nielsen e inspirada em em grandes referências de soluções de design de interfaces. Na explicação das decisões e escolhas desta função algumas destas ficam mais claras.

Optamos por valorizar e utilizar os signos e os padrões de usabilidade. Usamos o reconhecimento destes símbolos como uma forma de minimizar a carga de memória do utilizador (Nielsen, 2020). Exemplos disto são o ícone de partilha, o ícone de cadeado e a barra de busca com o ícone de lupa. Foi a partir destes *standards,* que a interface foi sendo construída.

O *header* da página foi destinado a abrigar os elementos fixos (botão de voltar e o ícone do menu-hambúrguer) e ainda o nome da funcionalidade, o ícone de partilha e a barra de busca. Estas são as informações que dão base para a To-do list que é apresentada abaixo. O nome da funcionalidade situa o utilizador da localização dentro da aplicação; o ícone de partilha oferece a opção para o utilizador partilhar a lista externamente ou internamente através do tópico na “Comunidade”; a barra de busca é uma convenção da indústria porque,

como muito bem apresenta Jen Cardello and Jakob Nielsen (2019), grande parte dos utilizadores fazem uso desta funcionalidade para agilizar a busca por algo específico. Neste caso, a busca é através dos itens da lista de tarefas que pelo o grande número (entre 15/20) é fundamental que tenha-se a busca e não somente sejam encontrados pelo rolar da página ou ao aceder às seções.

Já que começamos a falar sobre as seções é interessante frisar que a divisão por seções foi inspirada da plataforma *Trello*. Se está-se a elaborar uma to-do list, a inspiração não podia ser diferente. O *Trello* sugere organizar as atividades em "*To do*", "*doing*" e "*done*". Nos primeiros esboços do "Portugal by Step" a organização estava desta forma, mas conforme fomos dando corpo ao design percebemos que a necessidade era similar porém apresentava características específicas. A seção "doing" foi excluída pois não encaixava na proposta por complexificar a interação com os itens que já eram numerosos. A partir da pesquisa exploratória foi identificada a necessidade de criar uma seção destinada às tarefas que precisavam ser realizadas no país de origem (neste caso o Brasil), então foi criada uma seção para esta demanda. E assim foi sendo construída cada seção com a finalidade de não só organizar, mas criar uma segmentação em que o utilizador pudesse focar no mais importante primeiro e fosse desenvolvendo o seu percurso de forma clara e sem ficar sobrecarregado.

A construção da lista de tarefas em si foi muito cuidadosa para oferecer a melhor experiência para o utilizador. Foi organizada por prioridade e segmentada nas seções correspondentes. Além disso, adicionamos o nível de dependência entre ítens para alertar sobre os procedimentos recomendados. Um exemplo disso é a dependência da conclusão da tarefa "tirar o NIF" com a tarefa "abrir conta no banco". Geralmente só é possível abrir uma conta num banco português quando já se tem o número de identificação fiscal, mas há casos de bancos oferecerem uma consultoria no auxílio de solicitar o NIF do potencial novo cliente. Dessa forma, enquanto a tarefa "tirar o NIF" não seja marcada como concluída, a tarefa "abrir conta no banco" fica marcada com um ícone de um cadeado fechado, indicando a indisponibilidade de marcar como concluída aquela tarefa. Caso o utilizador carregue no cadeado ou tente marcar a tarefa como concluída, uma caixa de confirmação é acionada para oferecer uma ajuda em contexto, como bem ensina Nielsen (2020). As caixas de confirmação auxiliam o utilizador a prevenir o erro, que tanto pode ser cometido por engano ou deslize. "O deslize é quando um usuário pretende realizar uma ação mas acaba realizando outra, isso

acontece tipicamente quando ele não está totalmente focado em sua ação dentro da aplicação. Já o engano é quando a compreensão de alguma informação é equivocada ou entendida de outra forma" (Macedo, 2017). Assim, no caso deste exemplo, são oferecida uma explicação e saídas possíveis como pode ser visto na figura abaixo:

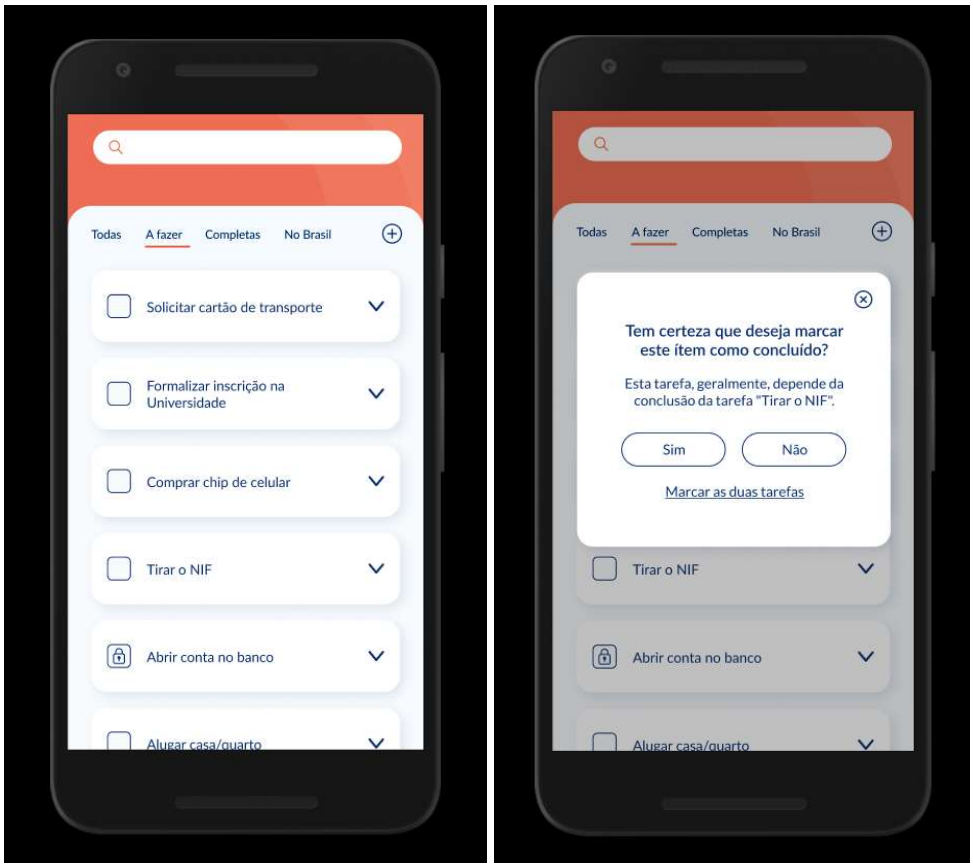


Figura 29: ecrã do overlay de aviso de quando um utilizador carrega num dos checkboxes dos ítens com cadeado.

Ainda sobre os itens da lista, optamos por deixar somente visível em cada item o título para que a interface não ficasse poluída visualmente e o utilizador não ficasse sobrecarregado com muitas informações. Então, ao carregar na seta do lado direito de cada item as pessoas têm acesso a detalhes caso queiram. Nestes detalhes estão inclusas as explicação da tarefa com links fundamentais, sugestões para facilitar a conclusão da tarefa, a data de atualização da informação e um ícone em que possibilita o utilizador a reportar algum possível erro. Abaixo é um exemplo do texto do detalhe da tarefa "Solicitar PB4":

O documento "PB4" ou Certificado de Direito à Assistência Médica (CDAM) permite que cidadãos brasileiros possam ser atendidos na rede pública de saúde de Portugal como cidadãos locais. Mais informações sobre este documento aqui.

Importância: é um dos documentos pedidos pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) em Portugal quando você for tirar o Título de Residência.

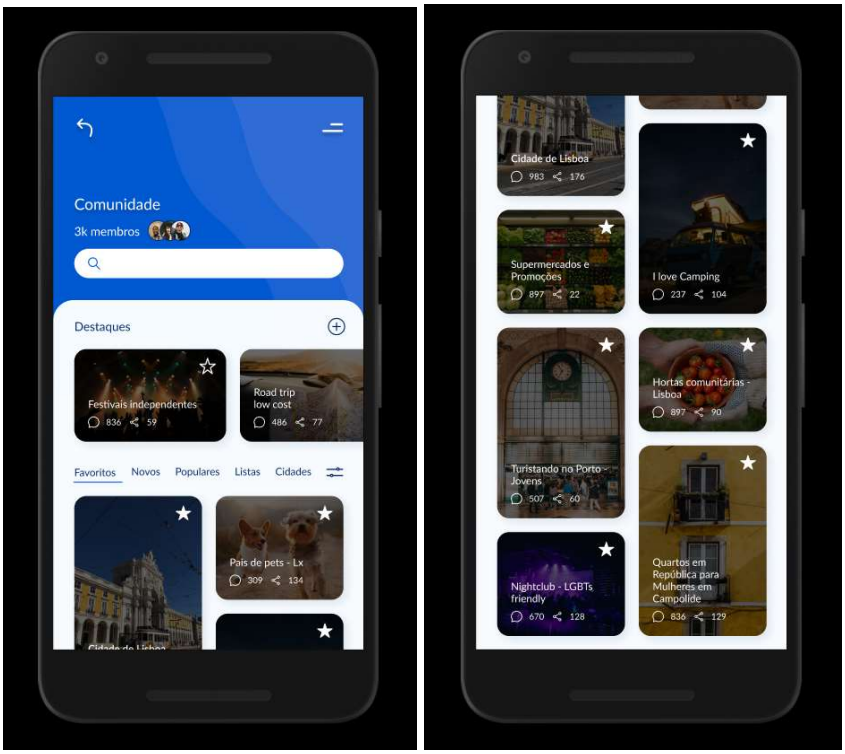
Sugestão: Faça o requerimento no Brasil mesmo que seja online. Isto porquê caso haja algum entrave será mais fácil resolver no país de origem e já adianta um ítem da lista antes de chegar a Portugal.

Atualização: 13/08/2020

Além da customização proporcionada pela resposta às perguntas de triagem, na página da “Lista de Tarefas” é possível aceder a uma customização avançada caso seja do interesse do utilizador. É possível adicionar um item novo e uma seção nova no ícone de “mais” no menu horizontal das seções e ainda há a alternativa de eliminar itens (quaisquer que sejam), seguindo o exemplo do gmail, ao arrastar o item para o lado direito.

Para finalizar este tópico, é importante falar sobre a barra de progresso e fazer uma ponte com a home page. À medida que as tarefas são concluídas o utilizador sobe de nível e a barra de progresso na home page avança e quando o utilizador completa as missões é acionado o overlay para parabenizá-lo.

4.3.7. Comunidade



Figuras 30 e 31: ecrãs da funcionalidade "Comunidade".

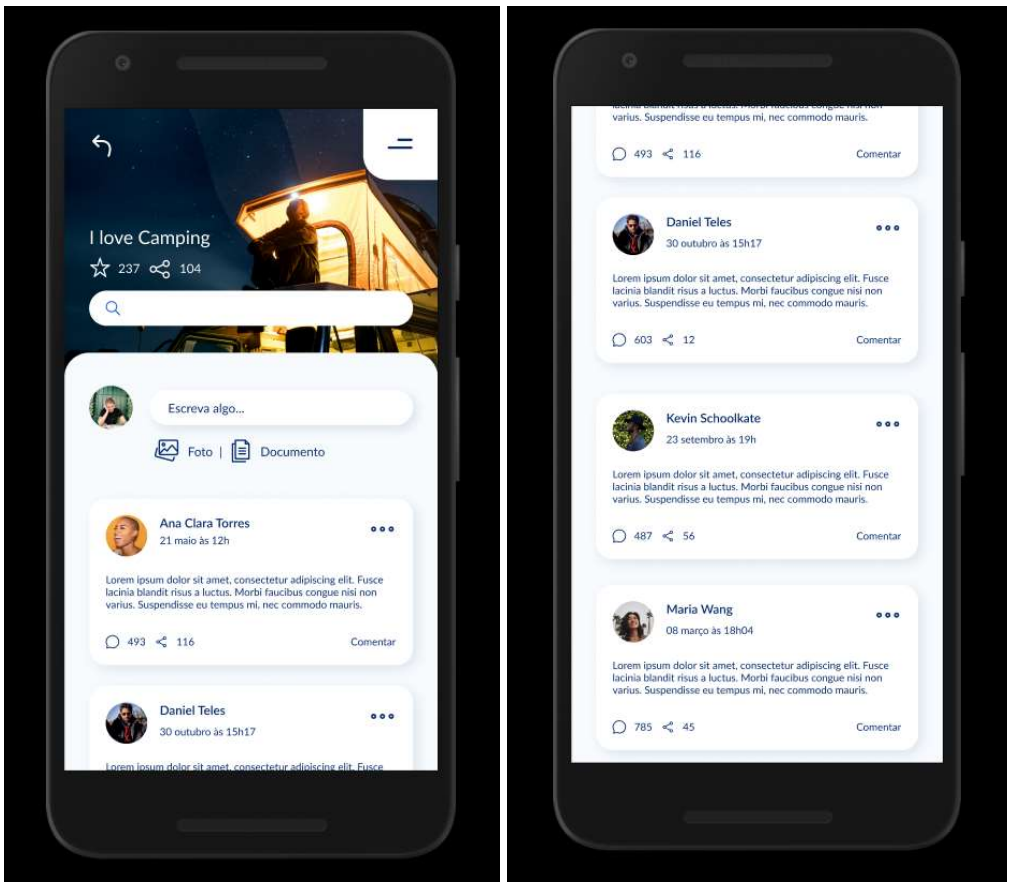
O *header* da funcionalidade "Comunidade" é bem semelhante ao utilizado na "Lista de Tarefas" para dar continuidade e consistência ao design. Contudo, são funcionalidades diferentes e por isso requerem alguns recursos diferentes. A "Comunidade" apresenta o número e as fotos dos membros e não há a opção de partilhar a página inicial, por exemplo.

Para explicar melhor, a "Comunidade" é subdividida em tópicos de interesses diversos. É possível salvar tópicos como favoritos, procurar por eles na barra de busca e também partilhá-los externamente.

Na página inicial abaixo do *header* encontra-se o menu dos tópicos em destaque com a opção de criar um tópico novo. Os destaques são apresentados em uma lista de *cards* com rolagem horizontal em que escolhidos para o utilizador em específico a partir da personalização feita pelo sistema. Em um segundo nível de prioridade, pode-se ter acesso ao menu horizontal com as seções dos tópicos, chamado de tags, e filtrar os tópicos pertencentes a cada um deles.

Figura 32: ecrã do overlay para criar um novo tópico.

Na página interior de cada tópico a consistência do header mantêm-se e são acrescentadas inspirações das soluções utilizadas com Facebook para a funcionalidade de grupos.



Figuras 33 e 34: screenshots de dois ecrãs do tópico exemplo "I love Camping".

São oferecidas as informações do número de partilhas e de publicações, como nos *cards* da página inicial desta funcionalidade, e são apresentadas opções de interação. É possível criar uma publicação para iniciar uma nova discussão sobre o assunto do tópico, ler as publicações e comentários existentes, criar um novo comentário em alguma publicação e ainda é possível aceder ao overlay de interações avançadas a partir do ícone de reticências, como apresentado abaixo:

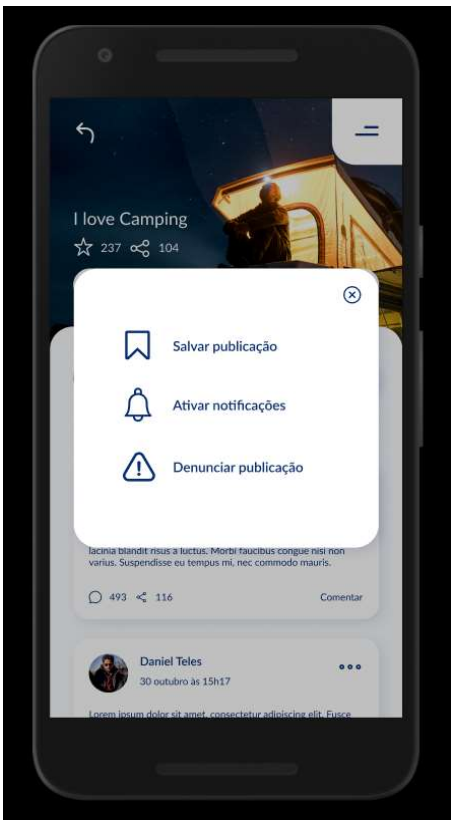


Figura 35: overlay de interações avançadas a partir do ícone de reticências dos comentários.

5. Testes de usabilidade

Como define Steve Krug, testes de usabilidade "consistem na observação de uma pessoa de vez tentando usar algo (seja um site, um protótipo de site ou um conceito de design) para executar tarefas comuns a fim de que se detectem e se consertem as coisas que o confundem ou o frustram" (Krug, Steve. 2014, p.111).

Logo, a decisão de realizar testes de usabilidade com o protótipo da aplicação foi tomada com o objetivo de descobrir como o protótipo funciona sob a óptica do utilizador e, assim, identificar e desenvolver soluções para os problemas encontrados.

Não há como descobrir se algo realmente funciona se não observarmos outras pessoas tentando utilizá-lo. Um dos principais motivos disso acontecer é que as pessoas não pensam igual, nem todas seguem o mesmo raciocínio e caminho para cumprir uma tarefa. Então, ao realizar os testes de usabilidade, é possível entrar em contacto com uma nova perspectiva e identificar problemas de usabilidade.

Em 1989, Jakob Nielsen publicou um artigo chamado “Usability Engineering at a Discount” e isto foi um divisor de águas para os testes de usabilidade, pois ele enfatizou que mais necessário do contratar um laboratório especializado em usabilidade — o que, geralmente, custa muito dinheiro — para aplicar e analisar os testes, era fazer os testes de usabilidade, com os recursos disponíveis. Krug denomina os testes de usabilidade realizados quando se falta tempo e dinheiro de “Testes de usabilidade do tipo faça-você-mesmo” (Krug, Steve. 2014, p.113). É este tipo de teste que foi desenvolvido para este projeto, utilizando a “metodologia de pensar alto” (Nilsen & Budiu, 2014. P.3) e outros importantes ensinamentos de Krug, Nielsen e Budiu.

Um teste de usabilidade simples não quer dizer um teste pior. Este é um estudo qualitativo, não coletando estatísticas de um grande número de utilizadores, então ao concentrar-se em seguir as diretrizes adequadamente com poucos participantes foi possível: 1) identificar os maiores problemas de usabilidade; 2) classificá-los em nível de prioridade e facilidade de resolução; 3) solucioná-los ou apontar possíveis soluções futuras.

Como pontua Nilsen e Budiu:

> “(...) mesmo as maiores empresas são aconselhadas a iniciar suas pesquisas sobre usabilidade móvel com estudos menores, qualitativos, que sem dúvida encontrarão rapidamente diversos problemas maiores de usabilidade que devem ser resolvidos antes de seguir adiante para qualquer ajuste fino da interface com o usuário.” (Nilsen & Budiu, 2014. P.7)

Sobre os testes de usabilidade para este projeto, foram realizados nos dias 30 de junho de 2021 e no dia 01 de julho de 2021 com 6 participantes no total. Todos são brasileiros que vivem em Lisboa/Portugal, sem dupla nacionalidade europeia e vieram para Portugal com visto de estudante de Ensino Superior para cursar mestrado ou graduação. Cinco deles continuam a ser estudantes e um deles é recém diplomado. Três destes utilizadores também participaram da fase das entrevistas exploratórias e os outros três são novas pessoas. Nenhuma dessas seis pessoas tinham conhecimento específico sobre o projeto aqui tratado. A estudante tentou ao máximo contar o menos possível sobre o projeto para que os testes não fossem enviesados. Já vale mencionar que as transcrições completas dos testes de

usabilidade, texto de apresentação do teste e perguntas para compor o perfil de utilizador estão em anexo no tópico “Testes de usabilidade”.

Os testes foram realizados da maneira “faça-você-mesmo”. Pelos constrangimentos da pandemia de Covid-19, a estudante conduziu os testes sozinha. A ideia inicial era convidar mais colegas do mestrado de Novos Media e Práticas Web para serem os observadores e a câmera enquanto a estudante seria a moderadora/facilitadora. Contudo, este plano não foi possível. Envolveu-se o menos de pessoas possível na realização dos testes e respeitou-se as regras sanitárias vigentes em Lisboa na época da realização.

Dessa forma, a estudante, Joana Duarte, criou uma estrutura de testes em que ela pudesse realizar sozinha junto de cada utilizador. Para isso, fez uso de ferramentas tecnológicas que estavam ao seu alcance. As principais foram o Zoom, software para videoconferência, e o XRecorder, aplicação móvel para captura de ecrã em vídeo. A primeira foi utilizada para filmar os utilizadores em seus movimentos e reações durante a sessão de teste de usabilidade. O segundo foi usado para capturar o ecrã do telemóvel em forma de vídeo para que fosse possível ver com clareza como cada pessoa interagia com o protótipo do “Portugal by Step”, quais botões carregava e como navegava como um todo. É importante destacar que estas duas ferramentas gravam som. Um dos principais motivos para escolher XRecorder foi por ser a aplicação mais completa para android que gravava o som externo (pelo microfone do telemóvel) e ser gratuita. Assim, com dois vídeos da mesma sessão com som foi possível criar uma linha do tempo em que sobrepunha os acontecimentos dos vídeos gerados peloo Zoom e pelo XRecorder. Foi fundamental para precisar exatamente em qual momento uma fala foi feita e em qual minuto do teste se estava, pois a gravação do ecrã e do Zoom não se iniciavam ao mesmo tempo, até mesmo porque só tinha uma pessoa a conduzir os testes. Outro motivo significativo para utilizar duas ferramentas que capturavam áudio foi a possível uma falha no som ou problemas com o volume em um deles. Para as transcrições dos testes estas decisões foram de grande ajuda. Além disso, foi necessário um computador portátil com câmera e ligado à internet para rodar o Zoom e o telemóvel, também ligado à internet, da própria estudante para apresentar o protótipo de capturar o ecrã em vídeo. Sempre usou-se o mesmo telemóvel.

Como já pode-se perceber, o áudio dos testes é muito importante, pois todos os utilizadores foram incentivados a fazer o exercício de narrar os seus passos, de falar em voz alta o que estavam fazendo, sentindo, pensando ao longo da jornada de utilização do protótipo. Esta é uma metodologia ensinada por Krug, Nilsen e Budiu com a finalidade de estudar o comportamento do utilizador e suas intenções. O mais importante é que quem está a fazer o teste narre as suas ações e intenções com elas, como também as suas frustrações e entraves. Secundariamente, também é registada a opinião, que deve ser identificada e encaixada na análise num campo diferente. A opinião não é a prioridade porque 1) o comportamento diz muito mais sobre o utilizador do que a opinião e às vezes até podem ser contraditórias; 2) é importante abrir o diálogo e escutar ativamente, mas também entender que nem sempre as opiniões se transformarão em soluções necessárias para o app. É necessário distinguir.

Além das ferramentas tecnológicas auxiliares, a estudante preparou um texto de apresentação do teste de usabilidade com as orientações necessárias e consentimento dos participantes, inspirada em Krug (2014), que encontra-se em anexo. Os focos para essa conversa inicial com cada utilizador foram: 1) pedir consentimento das gravações, transcrição e posterior análise para fins de trabalho académico; 2) explicar como funcionaria o teste e qual tempo médio da sessão; 3) ressaltar que não há como o participante cometer erros e que o objetivo é mesmo testar a aplicação e não o indivíduo; 4) Pedir para narrarem a jornada em voz alta e explicar rapidamente o motivo; 5) fazer as perguntas para construir o perfil do utilizador; 6) introduzir os cenários e tarefas que teriam que realizar interagindo com o protótipo.

Uma das funções da facilitadora foi incentivar os participantes a comentar em voz alta o que estavam procurando ou lendo; o que gostavam ou não gostavam sobre o protótipo da aplicação; e o que facilitava ou dificultava para que eles realizassem as tarefas propostas, como nos ensina Nilsen e Budiu em “Usabilidade Móvel”.

Segundo Krug, “para cada rodada de teste, é necessário propor tarefas: coisas que os participantes terão de fazer” (Krug, 2014. P.122). Dificilmente, alguém entra em um site ou aplicação sem nenhum objetivo definido, por mais vago que seja. Como os participantes dos testes estarão simulando interações, nada mais justo que definir tarefas para que eles

cumpram e, não só isso, também definir o cenário por trás daquela tarefa, a motivação, quem seria aquele utilizador. Desse modo, foi criado um documento com dois cenários, cada um com duas tarefas, para o teste. Foram usadas “tarefas direcionadas para testar features específicas” (Nilsen & Budiu, 2014. P.4-5), neste caso o Cenário 1 foi direcionado a funcionalidade da “Lista de Tarefas" e o Cenário 2 para a funcionalidade “Comunidade”. Este documento foi digitado, impresso e entregue a cada um dos participantes durante os testes de usabilidade, em que eles puderam ler quantas vezes quisessem e recorrer ao documento a qualquer etapa da realização das tarefas. Este documento pode ser encontrado em anexo, no tópico “Cenários e Tarefas”.

5.1. Análise dos resultados

Partindo para as observações gerais, a realização dos testes foi um grande desafio. Como já era de se esperar, tiveram participantes que conseguiram aplicar melhor a “metodologia de pensar alto” do que outros, mesmo que tenha-se conversado sobre isto com todos, sem exceção. Uma das funções da facilitadora foi incentivar os participantes a comentarem em voz alta o que estavam procurando ou lendo; o que gostavam ou não gostavam sobre o protótipo da aplicação; e o que facilitava ou dificultava para que eles realizassem as tarefas propostas, como nos ensina Nilsen e Budiu em “Usabilidade Móvel”. A facilitadora teve que intervir para estimular que pensassem alto com perguntas diretas. Contudo, poderia ter deixado para responder algumas perguntas que os participantes fizeram no final da sessão. Nenhuma resposta comprometeu a conclusão das tarefas, mas pode ter tirado a fluidez e deixado um pouco mais confuso o processo, como pode ser visto no teste da utilizadora 2 em anexo.

Os resultados dos testes de usabilidade foram de grande ajuda para analisar e a intensificar a óptica voltada para o utilizador. Alguns problemas foram encontrados e outras inspirações foram discutidas, entendendo-se melhor o perfil do usuário da aplicação. As transcrições completas das seis sessões de testes de usabilidade estão no tópico 4 do anexo. Como diz Arturo Ríos (2019):

> “Interviewing During Usability Tests: A lot of folks consider usability tests a technique focused only on learning about the product. However, there is always something we can learn from users, and more importantly, in order to

> successfully extract insights, a labor of moderation needs to be taken into account to put the user into the right thinking aloud mindset."

A impressão geral dos participantes foi positiva, principalmente sobre a funcionalidade "Comunidade", apesar de terem acontecido alguns problemas de conexão de internet em alguns dos testes. Por algumas vezes os participantes carregavam nos botões e as páginas conectadas não abriam, o que foi um constrangimento inesperado já que antes dos testes iniciarem havia sido testado algumas vezes a interação e estava tudo a funcionar bem.

Abaixo estão destacadas algumas visões gerais[39]:

> Utilizador 1:
> "Facilitadora: Certo. Muito obrigada. Todas as tarefas foram concluídas. De um modo geral, o que você achou da aplicação? Você acha ela agradável ou você tem alguma sugestão?
> T: Eu achei bem interativo. Achei que consegue… é fácil de, pelo menos, de seguir a informação e tudo mais... Eu gostei. Eu acho que é bem direto naquilo que se pretende" (anexo, p. 63).

> Utilizadora 6:
> "Facilitadora: Ok. Tudo certo. Perfeito. Obrigada, Jana. É só isso em relação às tarefas. E agora vou te perguntar quais são as suas impressões gerais sobre o aplicativo [aplicação]... O que você achou? Pode ser sincera.
> JC: Tá bem [está bem]. Achei o aplicativo bem intuitivo. Já tem todas as informações, o que é bem bom. Hmm... eu só sou... mas acho que isso pode ser uma coisa minha. Eu sou muito rápida. Aí eu já clico… Ou seja, eu já cliquei para marcar a tarefa do SEF, mas sem ter visto que tinha ali, realmente, tinha mais coisas para ver. E aquela informação era super interessante. Então, enfim, mas isso é uma coisa minha de fazer tudo muito rápido e tal...sem explorar muito as coisas. Mas eu gostei. Achei que ele é bem fácil de mexer e consegui fazer as coisas [tarefas], né?
> Facilitadora: Certo. Muito obrigada. Eu acho que é tudo… É tudo. Muito obrigada" (anexo, p. 96).

> Utilizadora 2:

[39] As transcrições completas podem ser encontradas no tópico 4.3 do anexo, entre as páginas 57-96.

> “Facilitadora: Qual é a sua visão geral do aplicativo? O que você achou? Pode ser sincera.
> L: Essa parte aqui eu gostei bastante.
> Facilitadora: Da Comunidade?
> L: Sim. Dá para ver certinho o lugar de fazer as coisas. É bem tranquilo. Você escreve o que você quer e tal, volta” (anexo, p. 71).

As maiores dificuldades dos usuários foram em relação ao problema de carregar nos botões — já mencionado e que acabou por fugir do controle — e em relação a não encontrar na homepage um atalho rápido e direto para a página principal da Comunidade. Neste segundo caso, os quatro utilizadores que enfrentaram essa frustração conseguiram encontrar um outro caminho para a mesma finalidade, no menu expansível. Contudo, a utilizadora 4 ficou mais confusa que os demais e demorou mais tempo para voltar ao rumo. A seguir estes problemas serão comentados junto com os outros diagnosticados.

Quando foi-se analisar os resultados dos testes de usabilidade e deparou-se com os problemas encontrados uma recomendação ficou clara: “você sempre encontrará problemas maiores do que os recursos disponíveis para solucioná-los, então é fundamental que você foque em solucionar os mais sérios primeiro” (Krug, 2014. P.117). Então, foi seguido o procedimento já pré-definido. Inspirada pelas recomendações de Nielsen (1994) e Krug (2014), criou-se uma classificação em que estão explícitos o problema, gravidade e prioridade. Construiu-se a tabela abaixo, com a adição de uma coluna de observações, para classificar, nivelar e nomear os problemas encontrados.

Problema	Gravidade	Prioridade	Observações
Erro no texto (personalizada/customizada)	Baixa	#2	Rápida e fácil resolução
Dificuldade de visualização do menu e botão voltar no *Scroll*	Média	#4 (pós-entrega dissertação)	Fazer mais testes para entender melhor o problema e solucionar. Requer bastante tempo.
Falha na resposta dos botões			Combinação de falha na internet e

	Alta	#3	carregamento lento. Prioritário para a realização de outros testes de usabilidade.
Link para mais informações nas tarefas	Melhoria	Pós-entrega dissertação	Requer bastante tempo e não impede ou dificulta a experiência do utilizador.
Funcionalidade “Comunidade” com pouco destaque na homepage	Alta	#1	Prevê-se um tempo médio para resolução. Está atrelado a outras frustrações do utilizador.
Aprimorar e integrar a gamificação de níveis a recompensas ligadas a “Comunidade”	Melhoria	Pós-entrega dissertação	Requer bastante tempo e não impede ou dificulta a experiência do utilizador.

A gravidade está ordenada em: Alta, Média, Baixa e Melhoria. Por sua vez, a prioridade está organizada por ordem de resolução, sendo #1 o primeiro problema a ser resolvido e por, assim em diante em ordem crescente. É importante ressaltar que alguns problemas ainda precisam de mais investigação e testes e serão resolvidos só após a entrega da dissertação de mestrado.

Já encontram-se na tabela anterior algumas observações informativas de cada um dos problemas identificados. A seguir serão comentados por ordem de prioridade. Primeiramente, o problema #1: “Funcionalidade ‘Comunidade’ com pouco destaque na homepage”. Este problema foi identificado em quatro dos seis testes realizados. Para identificar este problema foi usado muito mais a observação do comportamento dos participantes do que da confirmação verbal. Só um dos participantes levantou a questão em voz alta de forma direta, os outros demonstraram frustração e confusão nas atitudes. Demoraram mais tempo para encontrar como iriam para a “Comunidade” a partir da homepage e apresentaram um pouco de dificuldade em entender que a “Comunidade” era uma funcionalidade principal. Como a

homepage é a página principal da aplicação é importante que o posicionamento das duas funcionalidades esteja bem definido para não gerar problemas como este e outros problemas futuros. Está classificado como de alta gravidade e primeira prioridade em relação aos problemas identificados nesta rodada. Apesar de não ser um problema que impeça o funcionamento da aplicação ou que impossibilite a utilização, é um erro conceitual que confunde e atrapalha o utilizador em cumprir as tarefas e saber onde estão as coisas que ele está procurando.

> "B: É isso. "Comunidade". Eu não tinha entendido como que eu achava o "I love camping".
> Facilitadora: Entendi.
> B: Era só isso.
> Facilitadora: O que você achou disso? Estava difícil?
> B: Não. Não. É só que eu não sabia que eu tinha que ir em "Comunidade" para achar isso" (anexo, p. 83)

Já sobre o problema de prioridade #2: "Erro no texto (personalizada/customizada)", apesar de ser de baixa gravidade, é fácil e rápido de resolver, "uma pessoa só é capaz de resolver em menos de uma hora" (Krug, 2014, p.137). Não é um problema cosmético, mas, sim, de unidade. Ele quebra a unidade do discurso ao apresentar o termo "personalizado" empregado incorretamente e destoando de outros ecrãs da aplicação em que o termo "customizado" é empregado em relação ao mesmo assunto. Precisa ser consertado no ecrã de login e na homepage inicial.

Não foi identificado nenhum problema grave no nível que impedisse o seguimento das tarefas a não ser a "Falha na resposta dos botões" e, no caso da utilizadora 3, a falha completa da internet ligada ao telemóvel. Foi um erro que a moderadora não gostaria de ter cometido: confiar na estabilidade da internet por 4G ou por Wi-Fi. Percebeu-se tardiamente que era necessário encontrar mesmo uma forma offline de navegar pelo protótipo num dispositivo que permita e tenha espaço para essa solução. Por que está em terceira prioridade já que é um problema que gerou muita frustração e foi classificado como grave? Porque não é um problema intrínseco do protótipo e, sim, da apresentação para os utilizadores. Isso já foi investigado. É fundamental que seja resolvido, mas principalmente para uma nova rodada de testes de usabilidade que ainda estão longe de acontecer. Logo, resolver o problema "Erro no

texto (personalizada/customizada)" primeiro que é simples e rápido não vai prejudicar o protótipo, até mesmo porque uma das hipóteses de solução é descarregar a última versão da aplicação para utilizá-la off-line — por causa de estabilidade e fiabilidade — e isso só pode ser feito com a versão atualizada pronta.

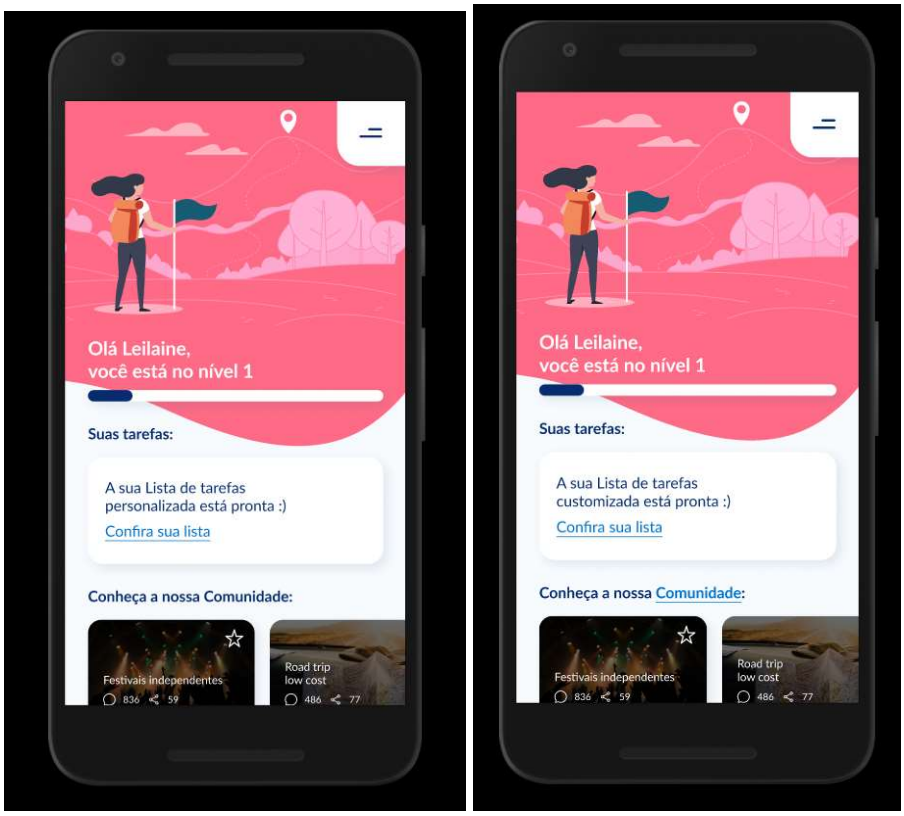
Partindo para o problema #4: "Dificuldade de visualização do menu e botão voltar no Scroll", primeiramente é necessário dizer que só será resolvido após a finalização desta dissertação. Precisa-se fazer mais testes para perceber melhor a situação do problema e sua relevância. Isso irá requerer bastante tempo, dedicação e uma nova rodada de testes de usabilidade. Esta questão ainda está nebulosa.

Por fim, os outros dois problemas: "Link para mais informações nas tarefas" e "Aprimorar e integrar a gamificação de níveis a recompensas ligadas a 'Comunidade'" estão classificados como "melhoria". Desse modo, não tem urgência de serem resolvidos neste momento do desenvolvimento do protótipo e é necessário uma maior investigação para saber se serão implementados ou não. Os dois vão demandar um aprofundamento no plano estratégico da aplicação e também do plano de negócios, o que não são os pontos focais ainda.

6. Conclusão

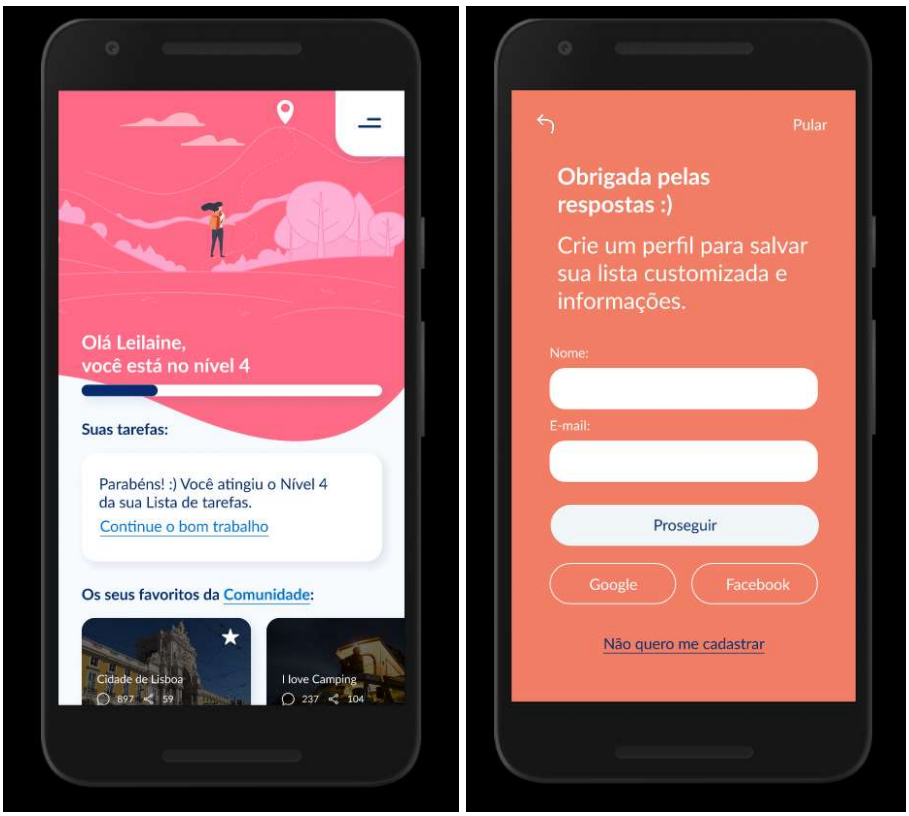
Transferiu-se às ações de solução dos problemas encontrados nos testes de usabilidade para a conclusão, pois isto por si só diz muito sobre este trabalho de projeto como um todo. É categórico que tudo o que foi dito e feito até aqui tem a mesma essência e finalidade máxima: desenvolver a melhor solução possível para o público-alvo a partir da investigação. A análise e a resolução dos problemas encontrados nos testes são o ápice deste compromisso.

Dessa forma, os problemas #1: "Funcionalidade 'Comunidade' com pouco destaque na homepage" e #2: "Erro no texto (personalizada/customizada)" foram, na prática, solucionados em conjunto. Como um dos ecrãs em que havia a gralha no texto sobre a lista de tarefas era a homepage, os ajustes necessários para criar soluções para os dois problemas foram pensados, simultaneamente, para atenderem aos requisitos de unidade, simplicidade e congruência do design, como pode ser visto na comparação das duas imagens abaixo:



Figuras 36 e 37: a primeira figura é o ecrã da homepage inicial antes das modificações. Ao lado, a segunda figura é o mesmo ecrã depois das modificações.

As modificações podem parecer pequenas, mas tem o objetivo de garantir uma melhor experiência para o utilizador e minimizar frustrações. A palavra "personalizada" foi alterada para "customizada". Dessa forma, é utilizado o termo correto e remete os textos do onboarding e login de maneira a criar unidade. Já na área referente à "Comunidade", agora apresenta um design mais coerente. A palavra "Comunidade" é apresentada respeitando as convenções de link carregável. Assim, entende-se que, como nos testes de usabilidade o termo "confira sua lista" foi percebido como um botão, este também será entendido dessa forma. Então, a homepage está mais clara e proporciona mais opções de interação para páginas importantes. Abaixo podem ser vistas as imagens da homepage avançada e do ecrã do login que também sofreram modificações na mesma linha:



Figuras 38 e 39: a primeira figura é o ecrã da homepage avançada depois da modificação no botão para a "Comunidade". Já a segunda figura é o ecrã do login depois da atualização do termo "lista customizada".

Partindo para o último problema que foi resolvido até a conclusão deste trabalho de projeto, foi mesmo constatado que a "Falha na resposta dos botões" não era um problema próprio do protótipo e, sim, da apresentação dele. Usar o browser do telemóvel para rodar o protótipo não foi a melhor opção. As páginas são carregadas uma por uma a partir do carregamento de algum botão, então demanda uma internet muito estável e faz o protótipo ficar lento. A solução encontrada para os próximos testes é descarregar o protótipo completo pela aplicação móvel do Figma e utilizar a última versão para realizar testes enquanto o design estiver sendo melhorado e ampliado. Essa é a melhor alternativa, pelo menos por enquanto.

Estas foram as soluções encontradas e implementadas até o momento a fim de aprimorar a experiência de todos que possam vir a utilizar o protótipo e a futura aplicação. Tentou-se cumprir a recomendação importantíssima de manter o design e a interação simples

e eficiente, como já vinha sendo feito em toda a criação deste trabalho. Espera-se que essas modificações exerçam este papel.

Caminhando para o arremate deste trabalho, em suma, empenhou-se para atingir os objetivos expectáveis da sua proposição inicial. O processo é o mais importante e, por isso, foi o mais desafiante. Como já dizia Jared Sinclair, "Good design is about process, not product". O produto é consequência do processo. Neste caso não só houve um grande cuidado com o processo, como foram documentadas e analisadas todas as decisões, os acertos, os erros e os aprendizados possíveis.

Este não é o fim do projeto "Portugal by Step". É um projeto vivo, em construção, desenvolvimento e aprimoramento. Contudo, a primeira fase chega-se ao fim. Construiu-se um protótipo da interface de uma aplicação para auxiliar na migração para Portugal de pessoas não pertencentes à União Europeia a partir de pesquisas bibliográficas, benchmarking, entrevistas com potenciais beneficiários, análises e testes de design e de usabilidade. Encontrou-se aliados no caminho e também desafios esperados e inesperados. O processo de design foi enriquecedor e os erros ensinaram mais que os acertos.

Por fim, esta tese cria a oportunidade de discutir sobre processos criativos pautados no design de interfaces centrado no utilizador, mostrando os obstáculos e surpresas de uma longa jornada. Além disso, apresenta as hipóteses como um ciclo investigacional; a pesquisa como fonte de aprendizado e de liberdade de criação; e o utilizador como o protagonista de todo o processo. É sempre estar em busca da melhor solução possível.

Referências bibliográficas

Appsee. (2017). *How to perfect your mobile app's login screen.* Artigo acedido no dia 09/12/2020 em:<https://blog.prototypr.io/how-to-perfect-your-mobile-apps-login-screen-ecbeb436952>

Arnott, Kevyn. (2018). *Re-approaching Color.* Artigo acedido no dia 13/04/2021 em: <https://design.lyft.com/re-approaching-color-9e604ba22c88>

Arnott, Kevyn. (2020). *Introducing the new ColorBox.* Artigo acedido no dia 13/04/2021 em: <https://kvyn.medium.com/introducing-the-new-colorbox-e0109c021729>

Babich, Nick. (2017). *Design a Perfect Search Box.* Artigo acedido no dia 07/05/2020 em: https://uxplanet.org/design-a-perfect-search-box-b6baaf9599c

Boulton, Mark. (2009). *A Practical Guide to Designing for the Web.* Publicado por Mark Boulton Design Ltd.

Cardello, Jen & Nielsen, Jakob. *Customization Features Done Correctly for the Right Reasons: 46 Design Guidelines To Improve Web-based Interface and Product Customization.* Report Publicado: Nielsen & Norman Group. Acedido no dia 12/10/2020 em: <https://www.nngroup.com/reports/customization-features/>

Cieplińska, Agnieszka (2019). *5 UX Tips to Master Mobile App Onboarding: Hand-picked tips to improve your app's first impression.* Acedido no dia 12/10/2020 em: <https://medium.com/beautiful-code-smart-design-by-10clouds/5-ux-tips-to-master-the-app-onboarding-6ff8167ae7c1>

Da Silva, Edna Lúcia. (2005). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação/Edna Lúcia da Silva, Estera Muszkat Menezes.* – 4. ed. rev. atual. – Florianópolis: UFSC, 2005.

Dix, A.et al. (2004). *Human-Computer Interaction.* Publicado por Pearson-Prentice Hall.

Echessa, Joyce. (2014). *Improving Your App's Onboarding UX.* Artigo acedido no dia 25/10/2020 em: <https://www.sitepoint.com/improving-apps-onboarding-ux/>

Farina, Modesto et. al. (2011). *Psicodinâmica das Cores em Comunicação.* Publicado pela Editora Blucher.

Fonseca, Manuel J.et al. (2012). *Introdução ao Design de Interfaces.* Lisboa: FCA.

Gordon, Kelley. (2021). Using Color to Enhance Your Design. Publicado: Nielsen & Norman Group. Acedido no dia 14/07/2021 em: <https://www.nngroup.com/articles/color-enhance-design/>

Hall, Erika. (2014). *Just enough research.* Publicado em New York: Book Apart.

Hays, S., Stephen, J.P., e Buhalis, D. (2013). *Social media as a destination marketing tool: its use by national tourism organisations.* Artigo acedido no dia 09/12/2020 em: <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2012.662215>

Headlee, Celeste (2017). *We need to talk : how to have conversations that matter.* Publicado em New York: Harper Wave.

Ho Tran, Tony. (2019). *10 pros and cons of the hamburger menu (with examples)*. Artigo acedido no dia 21/07/2020 em: <https://www.invisionapp.com/inside-design/pros-and-cons-of-hamburger-menus/>

Humphrey, Josiah. (2017). *How to Optimize App Onboarding to Maximize Customer Conversions.* Artigo acedido no dia 09/12/2020 em: <https://medium.com/swlh/how-to-optimize-app-onboarding-to-maximize-customer-conversions-bcc0811b58f5>

Joyce, Alita. (2020). *Mobile-App Onboarding: An Analysis of Components and Techniques.* Publicado: Nielsen & Norman Group. Acedido no dia 12/10/2020 em: https://www.nngroup.com/articles/mobile-app-onboarding/

Krug, Steve. (2014). *Não me faça pensar: atualizado. Uma abordagem de bom senso à usabilidade web e mobile*. Publicado em Rio de janeiro- RJ: Alta Books

Krug, Steve. (2010). *Rocket surgery made easy: the do-it-yourself-guide to finding and fixing usability problems.* Publicado em Berkeley, Ca: New Riders Press.

Lenine, José. (2021). *Porque você precisa de um Styleguide.* Artigo acedido no dia 13/04/2021 em: <https://brasil.uxdesign.cc/por-que-voc%C3%AA-precisa-de-um-styleguide-a89380d05c4f>

LiveChat. (2016). *What Is Churn Rate and Why It Will Mess With Your Growth.* Artigo acedido no dia 25/10/2020 em: <https://medium.com/@LiveChat/what-is-churn-rate-and-why-it-will-mess-with-your-growth-c27ff1774e73>

Lockwood, T. (2009). *Design Thinking: Integrating innovation, customer experience and brand value.* Publicado em New York: Allworth Press.

Lynch, Patrick J. & Horton, Sarah. (2016). *Web Style Guide: Foundations of User Experience Design.* Publicado por Yale University Press.

Material Design. Acedido no dia 03/05/2020 em: <https://material.io/design>

Macedo, Gabriel. (2017). *10 heurísticas de Nielsen para o design de interface.* Artigo acedido no dia 21/07/2019 em: <https://brasil.uxdesign.cc/10-heur%C3%ADsticas-de-nielsen-para-o-design-de-interface-58d782821840>

Mooggridge, Bill. (2006). *Designing Interactions.* Cambridge (MA): The MIT Press 2006.

Mkrtchyan , Rafayel. (2018). *4 Mobile App Onboarding Flows I am in Love With.* Acedido no dia 12/10/2020 em: <https://uxplanet.org/4-mobile-app-onboarding-flows-i-am-in-love-with-20e89eebc1f4>

Nielsen, Jakob. (1994). *Severity Ratings for Usability Problems.* Acedido no dia 11/08/2021 em:<https://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/>

Nielsen, Jakob. (2001). *113 Design Guidelines for Homepage Usability.* Publicado: Nielsen & Norman Group. Acedido no dia 07/08/2019 em:<https://www.nngroup.com/articles/113-design-guidelines-homepage-usability/>

Nielsen, Jakob. (2002). *Top 10 Guidelines for Homepage Usability.* Publicado: Nielsen & Norman Group. Acedido no dia 08/08/2019 em:<https://www.nngroup.com/articles/top-ten-guidelines-for-homepage-usability/>

Nielsen, Jakob & Budiu, Raluca. (2014). *Usabilidade móvel.* 1 ed. Publicado no Rio de janeiro: Elsevier, 2014.

Nielsen, Jakob (2020). *10 Usability Heuristics for User Interface Design.* Publicado: Nielsen & Norman Group. Acedido no dia 21/07/2019 em: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Norman, Donald. (2002). *The Design of Everyday Things.* New York: Basic Books.

Norman, Donald (2008). *Design emocional: Por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia a dia.* Publicado no Rio de janeiro: Rocco, 2008.

Oliveira, Josias. (2019). *Princípios e boas práticas de User Onboarding: como princípios claros e objetivos podem ajudar o seu usuário.* Artigo acedido no dia 25/10/2020 em:

<https://brasil.uxdesign.cc/princ%C3%ADpios-e-boas-pr%C3%A1ticas-de-user-onboarding-2db4dd483344>

Park, Wonkyu et al. (2011). *A factor combination approach to developing style guides for mobile phone user interface.* Publicado em: International Journal of Industrial Ergonomics. Volume 41, Issue 5, September 2011, Pages 536-545.

Patel, Neil. (2017). *The Power of The Progress Bar.* Artigo acedido no dia 09/12/2020 em: <https://neilpatel.com/blog/the-progress-bar/>

Pernice, Kara & Budiu, Raluca (2016). *Hamburger Menus and Hidden Navigation Hurt UX Metrics*. Publicado: Nielsen & Norman Group. Acedido no dia 21/07/2020 em: <https://www.nngroup.com/articles/hamburger-menus/>

Pink, Daniel H. (2009). *Drive: the surprising truth about what motivates us.* Publicado por Penguin Group.

Portigal, Steve, (2013). *Interviewing users: how to uncover compelling insights.* Publicado em Brooklyn, New York: Rosenfeld Media.

Powazek, Derek (2008). *Design for Community: The Art of Connecting Real People in Virtual Places*. Publicado por Berkeley, New.

Qualman, E. (2009). *Socialnomics: How social media transform the way we live and do business.* Publicado em New Jersey: Jon Wiley and Sons.

Rodrigues, Bruno. (2019). *Em busca de boas práticas de UX Writing.* Rio de Janeiro, RJ. Edição do autor, 2019.

Ríos, Arturo. (2019). Interviewing: more than a user research method. Tips, tricks and free resources to nail interviews in UX. Artigo acedido no dia 25/10/2020 em: <https://uxdesign.cc/interviewing-more-than-a-user-research-method-81ab92420497>

Santos, Bruno. (2019). *Projetando interfaces do usuário.* Publicado por E-book Amazon.

Schade, Amy (2015). *Supporting Mobile Navigation in Spite of a Hamburger Menu.* Publicado: Nielsen & Norman Group. Acedido no dia 21/07/2020 em: <https://www.nngroup.com/articles/support-mobile-navigation/>

Schade, Amy. (2016). *Customization vs. Personalization in the User Experience.* Publicado: Nielsen & Norman Group. Acedido em no dia 12/10/2020 em: <https://www.nngroup.com/articles/customization-personalization/ >

Schade, Amy. (2016). *7 Tips for Successful Customization.* Publicado: Nielsen & Norman Group. Acedido no dia 12/10/2020 em: <https://www.nngroup.com/articles/customization/?lm=customization-personalization&pt=article>

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. (2017). *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo de 2017.* Acedido no dia 09/05/2019 em: < https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2017.pdf>

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. (2019). Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo de 2019. Acedido no dia 09/05/2020 em:<https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2019.pdf>

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. (2019). *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo de 2019.* Acedido no dia 09/05/2020 em: <https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2018.pdf>

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. (2020). *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo de 2020.* Acedido no dia 03/05/2021 em: <https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2020.pdf>

Stapenhurst, Tim. (2009). *The Benchmarking Book: A How-to-Guide to Best Practice for Managers and Practitioners.* Publicado por Elsevier Ltd.

Teles, Ruan. (2020). Azulejo: Design System. Artigo acedido no dia 13/04/2021 em: <https://ruanteles.com/portfolio/azulejo-design-system/>

Tidwell, Jennifer. (2006). *Designing Interfaces.* Publicado por O'Reilly Media, Inc.

Tubik Studio. (2018). *Feel Homey. Handy Tips for Home Page Design.* Artigo acedido no dia 09/12/2020 em: <https://uxplanet.org/feel-homey-handy-tips-for-home-page-design-e0304e806b30>

Wolf, M.J.P. (2012). *Building Imaginary Worlds.* Publicado em Nova Iorque: Routledge.

Young, Indi.(2015). *Practical empathy: for collaboration and creativity in your work.* Publicado em Brooklyn, New York: Rosenfeld Media.

Yablonski, Jon. (2020). *Leis da Psicologia Aplicadas a UX: Usando psicologia para projetar produtos e serviços melhores.* Publicado por Novatec Editora.

Lista de figuras

Figura 1: screenshots na funcionalidade “Calculadora” da aplicação “Morar em Portugal - Calculadora Custos Portugal”.

Figura 2: screenshot do ecrã/overlay para adicionar seção ou ítem no wireframe na funcionalidade “Minha Lista”.

Figura 3: screenshot dos ecrãs do processo de eliminação de um item na funcionalidade “Minha Lista”. Percebe-se que há um botão para desfazer a ação durante o processo. Incluir formas para prevenção de erros é fundamental.

Figura 4: screenshot de alguns ecrãs da funcionalidade “Fórum” no primeiro wireframe.

Figura 5: screenshot dos ecrãs da homepage no wireframe. O primeiro ecrã é para o novo utilizador e o segundo ecrã é o começo do desenvolvimento da ideia para a homepage de um utilizador antigo.

Figura 6: screenshot dos ecrãs principais no segundo wireframe da funcionalidade “Lista de Tarefas” que estava a ser intitulada “Minha Lista”e da funcionalidade “Comunidade” que estava a ser intitulada “Fórum”.

Figura 7: o fluxo de parte da aplicação feito na ferramenta “Miro”. Da Welcome Screen até a Homepage.

Figura 8: as quatro principais cores da aplicação “Portugal by Step”.

Figura 9: as cores que foram utilizadas nas ilustrações do Onboarding da aplicação.

Figura 10: screenshot de um ecrã das perguntas iniciais para customizar a “Lista de Tarefas”, onde pode ser visto o degradê entre o rosa e laranja.

Figura 11: imagem da harmonia das cores, onde pode ser vista a harmonia complementar entre a cor azul e a cor laranja. A imagem extraída do artigo de Kelley Gordon (2021).

Figura 12: screenshot dos ecrãs principais da “Lista de Tarefas” e “Comunidade”, onde pode ser vista a aplicação das cores laranja e azul e a textura criada pela nuance dos diferentes tons.

Figura 13: Gráfico tridimensional que mostra o espectro de cores “usable shades” extraído do artigo “Re-approaching Color” de Kevyn Arnott (2018).

Figura 14: paletas de cores do tema 1, tema 2 e tema 3 da aplicação.

Figura 15: paletas de cores: escala de verde, escala de vermelho e escala de amarelo.

Figuras 16 e 17: A primeira figura é um screenshot da *Snackbar* que aparece quando um item da “Lista de Tarefas” é marcado como completo. A segunda figura é um screenshot de quando um item da lista é excluído arrastando-o para o lado direito. Nestas figuras podem ser vistas as utilizações da cor verde e da cor vermelha. Utilizou-se as convenções do verde ser reconhecido como avanço e o vermelho ser reconhecido como exclusão.

Figura 18: paleta da escala de cinza.

Figura 19: escala da tipografia Lato com alguns exemplos de cores de fonte e background.

Figura 20: este screenshot mostra a opção de alterar a “instance” do elemento do “checkbox”.

Figura 21: colagem de alguns elementos do protótipo de alta fidelidade mencionados nos parágrafos anteriores.

Figura 22: são três ecrãs do onboarding da aplicação.

Figura 23: Pode ser vista nesta imagem a localização das perguntas iniciais no fluxo da aplicação. O onboarding prepara o utilizador para a etapa das perguntas.

Figura 24: mostra exemplos de três perguntas.

Figura 25: ecrã que aparece depois das perguntas iniciais para convidar o novo utilizador para fazer o sign-up.

Figura 26: screenshot dos ecrãs da homepage no protótipo do figma. O primeiro ecrã é para o novo utilizador e o segundo ecrã é um exemplo da homepage de um utilizador numa jornada avançada.

Figura 27: ecrã do menu expansível aberto no protótipo do figma.

Figura 28: ecrã da funcionalidade “Lista de Tarefas” no protótipo do figma.

Figura 29: ecrã do overlay de aviso de quando o utilizador carrega num dos checkboxes dos ítens com cadeado.

Figuras 30 e 31: ecrãs da funcionalidade “Comunidade”.

Figura 32: ecrã do overlay para criar um novo tópico.

Figuras 33 e 34: screenshots de dois ecrãs do tópico exemplo “I love Camping”.

Figura 35: overlay de interações avançadas a partir do ícone de reticências dos comentários.

Figuras 36 e 37: a primeira figura é o ecrã da homepage inicial antes das modificações. Ao lado, a segunda figura é o mesmo ecrã depois das modificações.

Figuras 38 e 39: a primeira figura é o ecrã da homepage avançada depois da modificação no botão para a “Comunidade”. Já a segunda figura é o ecrã do login depois da atualização do termo “lista customizada”.

Anexos

1. Protótipo em alta fidelidade no Figma
2. Wireframe no Figma
3. Entrevistas exploratórias
    - 3.1. Transcrições dos áudios
        - 3.1.1. Entrevista Camila
        - 3.1.2. Entrevista Tomás
        - 3.1.3. Entrevista Leilaine
        - 3.1.4. Entrevista Mycke
        - 3.1.5. Entrevista Cecília
        - 3.1.6. Entrevista Diego
4. Testes de Usabilidade
    - 4.1. Roteiro do teste para os utilizadores
        - 4.1.1. Apresentação do teste
        - 4.1.2. Perguntas rápidas
        - 4.1.3. Apresentação dos cenários e tarefas
    - 4.2. Cenários e Tarefas
    - 4.3. Transcrições
        - 4.3.1. Utilizador 1
        - 4.3.2. Utilizador 2
        - 4.3.3. Utilizador 3

4.3.4. Utilizador 4

4.3.5. Utilizador 5

4.3.6. Utilizador 6

1. Protótipo em alta fidelidade no Figma

O protótipo navegável em alta fidelidade da aplicação "Portugal by Step" foi desenvolvido na ferramenta Figma. Pode aceder ao protótipo através deste link <https://www.figma.com/proto/OhaFIQpiM0cC6n6EMMcvpJ/Portugal-by-Step-%F0%9F%9A%80?node-id=126%3A2&scaling=scale-down&page-id=126%3A1&starting-point-node-id=126%3A2> ou deste link: <https://bit.ly/ptbystep-py>.

Isto é um convite para testar a aplicação e para navegar por ela. No tópico 4 há algumas propostas de cenários e tarefas que talvez interessem. Caso queira partilhar suas notas e impressões pode sempre enviar um e-mail para: jojorduarte@gmail.com

2. Wireframe no Figma

O segundo Wireframe do protótipo da aplicação "Portugal by Step" foi desenvolvido na ferramenta Figma. Pode aceder ao protótipo através deste link <https://www.figma.com/proto/OhaFIQpiM0cC6n6EMMcvpJ/Portugal-by-Step-%F0%9F%9A%80?node-id=260%3A25184&scaling=scale-down&page-id=0%3A1> ou deste link: <https://bit.ly/pbt-wireframe>.

3. Entrevistas exploratórias

Foram feitas entrevistas exploratórias com seis (6) potenciais utilizadores da aplicação (estudantes brasileiros de ensino superior em Portugal que não possuem dupla-nacionalidade européia) "Portugal by step", ao longo de 2019 e 2020, para que fosse possível testar hipóteses já criadas e coletar *insight*s para o projeto. Cada entrevista durou em média 25 minutos. Os entrevistados foram: Camila, Tomás, Leilaine, Mycke, Cecília e Diego. No tópico a seguir estão as transcrições dos áudios dessas entrevistas.

3.1. Transcrições dos áudios

3.1.1. Entrevista Camila

Nome: Camila

Idade: 28

Visto de estudante de ensino superior - Mestrado

Nacionalidade: Brasileira (sem dupla-nacionalidade de um país da União Européia)

Cidade natal: Olinda/ Pernambuco

Cidade que vive: Lisboa

Chegada em Portugal: 28 de outubro de 2018

Universidade: Universidade Nova de Lisboa - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas

Área de estudo: Comunicação

J: É uma pesquisa exploratória. Eu vou te fazer umas perguntas. As perguntas são amplas, então você pode responder.... quanto mais você falar, melhor. Mas não precisa se alongar se você achar que não é necessário ou se for uma pergunta que não se encaixa. Como a gente já sabe não tem resposta certa ou errada, é mesmo sobre sua experiência.

Então, assim, no início ... você mora aqui em Portugal a quanto tempo?

C: Há 2 anos. Eu mudei pra cá em 28 de outubro de 2018. Bem na segunda fase das eleições no Brasil. Saí de lá e o Bolsonaro não estava no poder.

J: Eu também, não. Bolsonaro não estava no poder. Eu vim pra cá antes do primeiro turno.

Você veio pra cá pra Portugal pra quê? Por que você escolheu Portugal?

C: Eu vim estudar. Eu já vinha acompanhando alguns mestrados, especificamente da Nova e alguns em outras cidades também aqui de Portugal. E já estava em mim desde que acabei a graduação a vontade de fazer o Mestrado fora do país, fora do Brasil. Nunca tinha pensado em Portugal, na verdade. Não tinha passado pela minha cabeça, mas buscando cursos na internet, acabei achando aqui e aí dei uma lida sobre os cursos, sobre as universidades, sobre o histórico de Portugal em relação à Comunicação, Comunicação Digital, que é nosso campo de pesquisa e achei bem interessante. Vi cabia bastante dentro do meu orçamento, os valores.

Mas aí passou. Tipo, fiquei com isso na cabeça. Acho que cheguei a mandar uns e-mails para a Nova, perguntando como era o processo de seleção, porque eu não sabia nada mesmo. Aí me responderam e tudo mais e na época não estava aberto o processo. Sei lá, eu mandei no final do ano e só ia abrir em março, alguma coisa assim.

Aí tudo vem, né? Aí chegou na época de abrir o processo seletivo e eu arranjei um emprego lá bem bom, numa agência lá em Recife e aí eu desisti. Desisti por hora de vir. Isso foi em 2017, eu acho, no início de 2017.

Aí eu adiei meus planos e meio que indefinidamente, sabe?

Mas eu já tinha meio que marcado em fazer esse Mestrado. Era o Mestrado que eu queria. Que eu ia fazer em Portugal. Pelo menos já tinha definido algumas coisas, dessa vontade.

Aí, pronto. Passei um ano nesse emprego. Enfim, as coisas começaram meio a caminhar, já estava querendo sair de lá. Em 2018 começou toda aquela crise e aí comecei a ficar pensando "será que não é hora de ir, sabe?"

Já tinha passado um ano juntando dinheiro no Brasil e tudo mais e decidi aplicar. E apliquei no último mês, assim, das inscrições. Foi muito em cima da hora, muito em cima da hora mesmo. Na doideira assim... inclusive eu tive problema com o pagamento pra fazer transferência e tudo mais. Tipo último dia no negócio assim. Se o pagamento não entrasse não ia conseguir finalizar a inscrição, sabe?

Aí eu falei com um amigo meu que estava aqui, que era marido de minha chefe na época. O marido da minha chefe tinha vindo um ano antes. Na época que eu queria vir ele veio para fazer Mestrado também. Ele é da área de Comunicação.

Aí ele estava aqui e eu falei "Meu Deus, paga isso pra mim que eu te transfiro depois pelo TransferWize, sabe?" E ele pagou. Foi ele que fez minha inscrição. Ele pagou o boleto da Nova. E aí ele falou assim: você só vai se inscrever em uma só universidade? E se tu não passar? Qual é teu plano B? Aí eu fiquei morrendo de medo, tipo, não tinha pensado em fazer outro curso, sabe? Eu estava tão focada nesse que só escolhi outros dois porque a Nova me obrigou a escolher outros cursos. Eu não sabia que tinha a opção de não escolher. Achava que tinha que escolher três. Aí eu peguei e paguei por três inscrições. Eu não sabia que podia ser só uma.

E de quebra resolvi me inscrever em outra Universidade, Lusófona, que tinha um curso de Comunicação e Marketing, que era o que ele fazia. Esse meu colega, né? O marido da minha chefe.

Aí, pronto. Eu paguei e tudo mais. Acabei passando. Passei na da Nova e passei também na Lusófona. Mas, enfim, eu já queria a Nova. Eu só quis ajeitar tudo.

J: E como foi esse processo de mudança pra outro país? Com a questão do visto? Mesmo com as questões pessoais e tudo?

C: Você pensa que eu sou doida, né? Se eu me inscrevi no último dia, o visto foi uma loucura também...

J: Seu último dia foi quando?

C: Sei lá. Fiz em junho, a resposta foi sair na metade de julho e as aulas começaram em setembro. A minha cabeça não sabia quando as aulas começaram. A minha grande prioridade era passar. O que viesse depois, eu me virava, né?

E aí eu passei. Saiu a resposta que eu tinha me inscrever para depois dar entrada no visto. Dentro desse processo de receber a resposta, me inscrever e pagar o primeiro semestre e tudo mais, passou uns dez dias e aí a faculdade só foi me responder que eu tava inscrita tudinho, com a documentação para eu poder dar entrada no visto no início de agosto.

Aí eu beleza, eu achava que o visto saia no máximo um mês, no máximo um mês. Fui muito tranquilamente... aí foi quando procurei... só depois que saiu que eu fui ver a história do visto. Aí fui ver que precisava de um monte de documento, que muita coisa eu ainda não tinha. Aí levou mais uns dez dias para eu arranjar tudo isso.

Isso porque nesse meio tempo tive que dar aviso prévio no trabalho, completar os últimos dias que eu tinha que trabalhar lá antes de sair e resolver isso ao mesmo tempo. Quando eu vi que eu estava ficando muito...que o prazo do visto demorava mais que eu imaginava eu vi que eu estava com deadline em cima, sabe? Eu resolvi as coisas loucamente. Aí eu corri, reuni tudo, fui lá no Consulado. Chegou lá deu um problema lá com uma das documentações, pra variar, né?

Só um presságio de tudo que ia acontecer aqui.

Aí putz, voltei frustrada. Meu Deus do Céu, eu preciso resolver isso. Era uma sexta-feira, sabe? E eu não podia voltar no outro dia. Eu tive que voltar na segunda. Tive que esperar. Voltei na segunda e finalmente consegui dar entrada, mas isso já era metade de agosto. Eu tinha que chegar aqui na metade de setembro. Sei lá. Eu tinha um mês. Um mês antes eu entrei mais ou menos.

Aí ainda fiquei muito na dúvida se eu entrava mesmo, porque nesse meio tempo eu descobri que podia entrar como turista. Passar os três meses aqui e depois dar entrada no meu visto de estudante e eu vi muita gente lá no Consulado fazendo isso porque o prazo estava em cima. Todo mundo tinha que começar as aulas em setembro e sabendo que ia demorar. O passaporte fica retido e aí foi... eu fiquei muito na dúvida mesmo. Quase desisti do processo, mas ainda assim achei que era melhor garantir. Vir com o visto de estudante, tudo mais. Tudo certinho. Aí eu dei entrada e deixei o passaporte lá. E voltei morrendo de medo.

J: É, esse momento é bem complicado.

C: Aí, foi isso. Sentei e esperei. Deitei e esperei, quase morri do coração nesse meio tempo, porque entrou setembro, entrou a semana de começar as aulas, entrou o final de setembro e o meu visto lá. E o negócio não entrava. Todo dia eu entrava no site para acompanhar e a progressão estava lá no mesmo lugar. Aí fodeu, né? Vou perder... vou perder o curso, *tá ligado*?

Vou perder o curso, não tenho passaporte. Não posso simplesmente dar uma de doida e ir como turista. Estou presa aqui, esperando esse negócio sair.

Eu ia no Consulado... acho que fui no Consulado umas quatro vezes.

J: E o Consulado era na sua cidade mesmo onde você morava?

C: Era em Recife. Eu sou de Olinda. Era em Recife. Então, era meia hora, quarenta minutos de distância. Enfim, pegava trânsito, chegava lá, ficava lá três, quatro horas pra ser atendida, porque tinha que pegar ficha. Demorava os atendimentos. Nossa! Meu Deus! Eu fui muito lá. Acho que fui uma vez por semana, assim desesperada. Numa crise de ansiedade louca. Já tinha saído do emprego, eu já tinha feito tudo, *tá ligado*?

Estava planejado. Meu Deus! Eu já tinha pago um albergue aqui 15 dias, 20 dias, sei lá. Quase um mês. Já tinha organizado tudo.

Esse visto *fodeu* completamente.

E pra contrariar todas as expectativas a mulher me disse que no máximo era dois meses, o meu levou 70 dias. Então, assim, foi dez dias a mais que dois meses.

J: E dez dias a mais perdendo aula é complicado.

C: Aí tipo eu tentei acompanhar, tipo mandar email para os professores, mas é aquela coisa, né? Quem é você? Está no outro país..rsrs O professor não sabe nem quem é. Mano, foi bizarro.

Olha não sei, não. Quando eu recebi o visto que era só 4 meses. Como turista você recebe o de 90 dias, ou seja, todo esse stress para ganhar um mês a mais eu fiquei muito puta. Meu Deus! Pior, pior escolha da vida assim. Eu me arrependi muito. Hoje em dia eu não indico pra ninguém dar entrada desse visto se for dar entrada muito em cima do tempo. Ninguém mesmo. Não vale à pena.

J: Mas aí você pegou esse visto que era de quatro meses pra tipo vir pra cá e resolver as coisas em Portugal. É isso?

C: Eu peguei o visto porque eu achava que eu precisava ter. Eu achava que o visto de estudante dava pelo menos cobertura pra um semestre, seis meses, um ano, sei lá.

No Ciências sem Fronteiras, quando minha foi para os EUA e o visto dela foi pelo período todo que ela fez o curso lá, que foi mais de um ano. Foi visto de ano e ela podia renovar por mais um ano. Aí como ela ficou mais de um ano, ela renovou. Mas ela renovava lá, mais simples.

E eu jurava que era um negócio nesse esquema, pelo menos seus meses. Quando eu vi quatro meses eu fiquei, tipo, isso vai me ajudar em que, se o curso é em um ano e meio, sabe? Nem seis meses dá.

Mas enfim, naquela loucura toda, eu só queria pegar meu passaporte e vim, porque estava super atrasada. E foi o que eu fiz. Eu peguei na sexta e viajei no domingo, assim. Só não

viajei no dia seguinte porque fui me despedir das pessoas. Eu vim o mais rápido que pude, porque não queria entrar mais outra semana sem aula.

Cheguei não tinha lugar pra ficar. Fiquei num hotel por quatro dias, depois fui morar na casa de outra menina lá que tinha ficado amiga nesse meio tempo.

J: No albergue não tinha dado certo, porque já tinha passado do tempo os dias, né?

C: Tinha passado os dias. Eu pedi o reembolso, mas nunca fui reembolsada. Perdi essa grana, *tá ligado*? 400 euros. Muita coisa aconteceu. Passa um monte de raiva.

Enfim, fui ligar pro SEF quando eu cheguei. Vieram me dizer que eu ainda tinha que dar entrada no SEF, né?

Todas as informações que fui pegando foram com outras pessoas que já tinham morado aqui. Já tinham passado por tudo isso e que foram me dizendo.

Esse meu colega, que é marido dela, da minha ex-chefe, me ajudou bastante com as informações. Mas só que como ele é português, não teve esse rolo aí do visto. Ele não teve esse problema. Sobre essa parte, ele não tinha muito como ajudar. Então, ele já morava aqui há um ano, ele conhecia muita gente. E essas pessoas foram as pessoas que me ajudaram. Os amigos dele aqui que acabaram sendo meus amigos hoje, porque ele me colocou em contato com essas pessoas.

Eu estava perdida, precisava de mil informações. Até entrava na internet. Encontrava algumas coisas, mas é muito diferente quando você conversa com a pessoa que já passou por isso, né? E ela vai te dar umas dicas super valiosas. E é isso que hoje eu faço com as pessoas também que querem vir pra cá.

Aí essas pessoas me ajudaram muito. Eu ainda estava lá, estava lá. E por isso eu fiquei colega delas, próxima. Eu falava com elas todos os dias. E elas que deixavam menos angustiadas. Com elas também demorou, sessenta dias, perdi aula e tal. Eu vi que era uma coisa mais comum do que eu imaginava. Não tinha acontecido só comigo. Eu fui mais uma.

E aí eu fui ficando mais tranquila, óbvio. Não, se eles sabem disso, é porque provavelmente, eles não devem punir o aluno por causa disso.

J: E as informações que você assim encontrava na internet, você sentia essa necessidade de encontrar, de ter informações com pessoas que passaram por isso, por quê? As informações da internet foram importantes?

C: Sim, as informações da internet são bem importantes. Elas dão uma base e assim, quanto mais você procura, mais você acha. Você acha relato.

Se você entrar em grupo do Facebook ajuda mais ainda, porque as pessoas formam uma rede de apoio, com informações, praticamente, 24 horas por dia. Se você posta uma dúvida lá, sei lá, 50 pessoas respondem, sabe?

Por mais que você não tenha esses contatos que eu já tinha por sorte, assim, dá pra você fazer contatos online também.

Mas eu acho que todo mundo se sente mais seguro quando conversa com uma pessoa que já passou por isso também, sabe? Até mesmo que a experiência dela seja completamente diferente da sua, mas ela vai lhe dar algumas dicas bem valiosas, assim, porque... sei lá...coisas importantes, tipo, na hora de ligar, os números que estão na internet ninguém atende, aí as pessoas acabam arranjando outro. Olha, liga para esse aqui, que esse funciona. Às vezes dizem o dia e a hora que é melhor para ser atendida, sabe?

Enfim, umas coisas assim que... você vai até achar na internet, mas vai achar em grupo de discussão, sabe?

J: Não nos canais oficiais, né?

C: Você não vai achar nos canais oficiais dos lugares, por exemplo das instituições, dos lugares que você tem que ir...

J: Você achou fácil? Ou achou mais alguma dificuldade nesses sites assim governamentais? Tipo do SEF, das Finanças, esses sites que você precisou entrar depois.

C: Sim, porque eu não sabia o quanto era importante o SEF aqui para imigrante. Eu não tinha a dimensão disso.

Pensei que era só um visto e você ficar, que não tinha muito problema.

Eu não sabia que a autorização de residência era como se fosse sua Identidade aqui. Que era um documento super importante, que você não conseguiria fazer mais nada, se não tivesse isso, por exemplo. É o documento que te legaliza aqui. Eu não tinha essa noção.

Eu me inscrevi no site, no SEF de qualquer jeito. Usei até um email que nem é o email que eu uso para minhas coisas importantes. Eu usei o que eu uso para email marketing, toda vez eu esqueço. Esse só uso para me cadastrar em sites, fazer compras, essas coisas.

Então, assim, me cadastrei no site, porque achei que fosse ficar recebendo coisa. Eu não tinha noção do que era o SEF.

Eu me cadastrei e marquei só porque me disseram que eu tinha que fazer isso. Porque eu tinha visto que meu visto ia vencer em quatro meses e depois eu ia precisar de outro. E aí me disseram que era pelo SEF e aí fiz pelo SEF. Mas eu não sabia muito bem.

J: As informações ficam meio dispersas pelos sites?

C: Exato. Porque no site mesmo não tem dizendo lá isso. Que você precisa da autorização pra isso, isso. Aqui você faz autorização de residência. Aqui são os postos de atendimento. Se cadastre aqui para marcar online. Opa! Vou marcar online. Para que ligar?

Marquei online e depois liguei e descobri que a mulher teve que desmarcar, porque a primeira marcação não é online. Isso tudo eu não sabia.

J: Só para renovação que é online, né?

C: Esse ano (trecho inaudível). Tudo muda, né?

J: As coisas vão mudando. Você já falou de algumas dificuldades, mas quais outras dificuldades que você sentiu quando chegou aqui, em outro país, em outro continente? E podem ser coisas assim também cotidianas. E também essas coisas assim de ser uma imigrante também.

C: Por sorte, eu não passei por muito perrengue nesses iniciais, não, sabe?

Marquei no SEF, aí cheguei bem atrasada na faculdade, mas, enfim, as pessoas me deram apoio, os colegas da sala. Os professores também entenderam toda a situação. Enfim, corri atrás do tempo perdido e consegui entregar tudo, tudo mais, assim, me estabeleci também. Teve todo o rolo do quarto é outro... uma coisa que na época estava super caro. E eu não vim

com lugar certo para ficar, só tinha esse do primeiro mês, que foi na casa dessas meninas que me ajudaram. Aí depois foi uma correria para arrumar um quarto, mas quando arrumei eu pude me estabilizar.

E aí foi vai se adaptando assim às coisas. A língua também ajuda muito. Então, assim, você não tem aquele choque cultural tão grande, nem em termos linguísticos, nem em termos de cultura, porque muita gente herdou.

Até burocracia do dia a dia que eu vejo aqui são as mesmas que a gente passa no Brasil. Então, nem é tão diferente assim.

A língua é a mesma, assim. Então não tem esse choque cultural tão grande e depois você vai começando a se adaptar, vai vendo como funciona. Uma coisa vai levando a outra, sabe? Você consegue marcar autorização de residência, você vai atrás de outra coisa, vai atrás de documento. Você conhece como se faz para conseguir isso. Tem pode lhe ajudar com isso e tal. E aí, você já começa a meio que entender como funciona os mecanismos e a se virar, né?

J: O que você faria diferente depois de você ter passado por esse percurso de ter vindo pra cá para estudar, indo para outro país, vindo para Lisboa para estudar? O que você faria diferente nesse início?

C: Eu acho que eu teria me planejado melhor, para fazer tipo... eu teria feito um cronograma de tudo certinho, baseado nas datas, porque deixei muito pra última hora, porque você termina se fodendo. As coisas demoram muito lá. Levam muito mais tempo do que você imagina.

A burocracia aqui realmente é muito lenta e muito arcaica na maioria das coisas. Porque você não consegue resolver as coisas online, na maioria é por telefone. Mesmo que eu tivesse lá no Brasil eu tava com super tempo livre esperando minha autorização, meu passaporte sair e eu tinha que resolver todas essas coisas, sabe? Um monte de coisa. Eu podia ter chegado aqui com tudo organizado. Mas não dava porque eu precisava que o visto saísse. Aí eu fiquei presa com um tempo que praticamente eu não fiz nada. Eu passei no Brasil dois meses esperando, literalmente, sabe? Cheguei aqui tive que correr com dois meses pra ajeitar a faculdade atrasada, arrumar casa, arrumar minha documentação, tudo. Se eu tivesse diluído durante

esses meses que eu passei no Brasil, resolvendo metade das coisas lá, metade das coisas aqui, podia ter sido tranquilo.

Então, da próxima vez, uma coisa assim, eu realmente teria feito um cronograma de tempo e de planejamento de saber de quanto tempo as coisas levam, sempre fazendo a margem para o pior, *tá ligado*? Foi o meu caso. Fui fazer a margem para o melhor, de 30 dias foi sair em 70.

Então, assim, começar a fazer um planejamento desse tipo, sabe? E também você ver o que você pode fazer com esse tempo. O que você espera as coisas. O que dá para resolver, mesmo sabendo que aquilo prende várias outras, sabe?

Acho que é isso. Mais em relação ao tempo mesmo.

Para a loucura que eu vim. Deu para perceber que eu fiz as coisas meio na doida, também, eu até me dei muito bem. Poderia ter saído muito pior. Eu podia ter perdido o semestre, por exemplo. Várias coisas. Eu teria que entrar com reembolso na faculdade, porque eu já tinha pago. Então, assim, não sei como ia ficar.

J: Eu não sei se no Consulado de Portugal lá em Recife era assim também. Mas por exemplo, no do Rio de Janeiro que eu vim, que precisei pedir o visto, eu também pedi o visto de estudante de ensino superior, não dava para dar entrada no visto se não fosse há 90 dias do início de suas aulas. Então, mesmo que eu soubesse que eu tivesse passado na faculdade, tivesse os documentos um ano antes, eu não podia dar entrada.

C: Sim. Mas eu acho que é assim, um ano antes eles não deixam, não. Mas eu conheço muita gente que deu entrada no visto, sei lá, maio, junho para estar aqui em setembro. Acho que é um pouquinho mais de três meses. Então, assim, chegou no final de agosto era que tava saindo já o visto. Tava tranquilo, sabe? Tinha um tempo suave. Porque o processo deles foi mais cedo. Sei lá, acabava em maio, então, eles já pegavam e pagavam a inscrição e pegavam o documento para dar entrada.

J: Na Nova o processo seletivo é junto com os dos portugueses. Por exemplo, na Universidade de Lisboa não é. Os brasileiros entram como estudantes internacionais e aí é feita a seleção em janeiro. Então, desde fevereiro eles já sabem, têm a resposta. Mas eu tive um colega, que eu até entrevistei, que soube o resultado em fevereiro, mas ele só pôde entrar com o processo do visto em junho, por causa desses 90 dias, que o

Consulado no Rio de Janeiro pedia, da data de previsão de chegada em Portugal. Eles explicavam que era pelo volume das pessoas.

C: Eu acho que se não termina atrapalhando os processos das pessoas que entram com o prazo muito em cima, por exemplo. O pessoal que precisa com mais urgência recebe depois do pessoal que vai levar uns três meses para estar lá, entende? Isso realmente faz sentido.

Acho que deve ter alguma coisa nesse sentido em Recife, mas você entrando em junho, você entrando três meses antes fica muito tranquilo, assim. 90 dias, não era 70, mas tinha 20 dias de vantagem, sabe?

O que eu acho que eles fazem errado é eles aconselham de pegar o visto, sabendo que não vai sair a tempo para estar aqui para as aulas. Eu entrei com um mês antes. Eu lembro que eu claramente perguntei com essas palavras: vai sair a tempo? Eu não quero perder aula. E ele falou: eu não posso responder quanto tempo vai levar, porque são 30 dias. E eu fiquei super na dúvida dos 30 dias. 30 dias contando de hoje? Assim vou chegar só uma semana atrasada. Tudo bem. Isso eu consigo lidar, sabe? Mas, assim, ele podia ter sido um pouco mais sincero na resposta e podia ter me apresentado outras opções, assim, é melhor você ir como turista. Ele era português, né? O que me atendeu. Mas tinha outra menina do lado que era brasileira que trabalhava lá. E eu escutei ela falando para outra menina lá – que estava para dar entrada com o dela na época – e ela estava na dúvida se entrava ou não, porque estava muito em cima. A resposta dela saiu depois que a minha. Acho que ela entrou na última fase, sei lá, na última chamada, uma coisa assim e ela perguntou para a mulher e a mulher falou para ela: olhe, estamos no final de agosto, você tem que estar lá na metade de setembro, vá como turista. Chegando lá, se vire. Você vai correr risco, vai, se você não marcar no SEF dentro destes meses, você vai ficar ilegal e aí explicou tudo. Mas eu não aconselharia de dar entrada nesse visto agora. E a menina conversou comigo.

Ela deu sorte. Chegou em setembro e conseguiu marcar no SEF para novembro.

Quando eu cheguei aqui toda atrapalhada ela já estava aqui há um mês e meio. A menina que eu conheci lá no Consulado de Recife. E foi ela inclusive que me deu o telefone do SEF para eu marcar.

J: As conexões que a gente vai fazendo...

C: Pois é ... são coisas que acontecem.

Aí eu queria ter sido atendida por essa mulher. Você está entrando agora e corre esse, esse e esse risco. Um mês é muito pouco. É muito em cima. É muito provável que saia depois e aí eu reconsiderava. Possivelmente eu ia vir como turista.

J: No Consulado do Rio eles ficavam dizendo: não compre a passagem, porque não se sabe quando vai sair. Pode ser que seja um mês. Pode ser que seja mais. A gente não tem como dar uma previsão e não é para comprar. Porque muitos chegavam lá, tipo, de mala, dizendo: meu voo é hoje e eu preciso do visto.

C: Cansei de ver isso lá**.** Lá em Recife é um vice Consulado, não é um Consulado mesmo. Como se fosse uma repartição do Consulado. O Consulado que atende o Nordeste inteiro fica na Bahia. Então, todos os vistos vão pra lá. Então, assim, eu sabia que não fica em Recife e sim na Bahia.

Eu cansei de ver gente dizendo que ia na Bahia para pegar o passaporte. Comprava uma passagem para ir na Bahia para não ter que esperar o passaporte voltar pra Recife. Mas eles não fazem isso. Não liberaram, *tá ligado*? A pessoa ia dar viagem perdida. Entre Recife e Salvador tem 4 dias de trâmites, só de viagem de passaporte. Então, assim, meu visto assim e levou uns 4 dias para eles me ligarem para dizer que meu passaporte estava lá, entendeu? Então, assim, mais uma semana de atraso. Por isso que demora muito.

E o *cara* falou não compre a passagem também. Deu esse sermão. Porque você nem sabe realmente se vai ser deferido, ou seja, como se tivesse a possibilidade de ser negada. Eu fiquei assim olhando para a cara dele. Eu tô pagando. Eu já paguei o semestre e aí não vai sair o visto, *bicho*? Eu não posso correr esse risco. Eu olhei para cara dele assim. Como?

Ele me atendeu no estilo português. Hoje em dia eu sei. É todo atendimento que eu passo aqui é igual desse *cara* do Consulado.

Quando ele falou que podia não sair. Não é possível, *veio*. Paguei por isso. Caríssimo. Caro. 400 reais.

Mano, pra mim o visto é a maior *fuleragem* que tem, deste todo processo, *veio.* É uma coisa totalmente desnecessária.

Só que eles mudaram este processo. Esse meu amigo disse que no ano passado que eu dei altas dicas, ele veio com o visto agendado com o atendimento do SEF. Ele chegou setembro, agendado para novembro. Aí beleza. Beleza. Aí eu faria. Aí vale à pena dar entrada no visto. Mas você entrar para receber atrasado, pra chegar atrasado e ainda ter que marcar SEF pra quatro meses depois, cinco meses depois? Qual o sentido disso?

J: Agora eles mudaram. Terceirizaram o serviço, então, essa marcação do SEF é feita por uma agência de fora do Consulado. É um serviço terceirizado, aí já vem com a marcação do SEF e o processo está mais ágil e agora há possibilidade de você vir como turista e tirar o título de residência aqui em Portugal e não é como se fosse um 'jeitinho' de conseguir. Realmente é legal. Não que antes não fosse, mas agora tem regras específicas para ajudar as pessoas que entram aqui como turistas, por causa dessa questão do tempo da aula e conseguirem tirar o visto já estando aqui já. Já tendo começado os estudos.

C: Não faz sentido proibir as pessoas de virem. Quem quer, quer não. Eles sabem que as faculdades daqui dependem disso, dependem dos estudantes internacionais.

Ou se o governo facilita e agiliza o processo ou as faculdades vão dar em cima. É osso. É briga de interesse, é jogo de interesse, sabe?

Tá bem melhor assim. Quando a gente veio era meio barbárie, assim, por assim dizer. Assim, ainda tem muito *rolê* para passar e tal, mas assim, de todos os países é bem mais tranquilo ainda. Tem muito mais vantagem porque o Brasil, por descendente.

Viu só o que os meninos passaram para Londres. Foram seis meses de espera ou mais.

Eu entrei com minha manifestação de interesse agora, semana passada para trocar o visto para trabalho, porque no ano que vem não será mais de estudante. Eu entrei porque sei que vai demorar quase um ano, sabe? Pelo o que vejo nos grupos e com as pessoas, esse o período que mais ou menos leva. Tô contando 10 meses a 12 meses.

Eu acabei de pegar o visto de renovação, então, assim, até outubro eu tô garantida. Eu preciso que até outubro a resposta saia, sabe?

Mas, é isso. Agora eu sei como fazer as coisas, sabe? Isso porque eu atrasei. Era para eu ter dado entrada no SEF [com a manifestação de interesse] assim que eu entrei nesse trabalho.

Eu demorei, sabe? Mas já está como plano B, sabe? Caso eu queira ficar no ano que vem. Eu nem sei também.

J: Você não sabe se você vai querer ficar aqui ou não?

C: Ainda não. Agora vou passar esses 6 meses aqui no trabalho, né? Terminar esse contrato. E aí vamos ver como vai ser no ano que vem. Se eu entregar a tese ainda vai ter a defesa e ela só é marcada, sei lá, uns quatro meses depois. Você viu a galera só foi defender agora e o povo entregou em junho.

3.1.2. Entrevista Tomás

Nome: Tomás

Idade: 26

Visto de estudante de ensino superior - Mestrado

Nacionalidade: Brasileira (sem dupla-nacionalidade de um país da União Européia)

Cidade natal: Niterói/ Rio de Janeiro

Cidade que vive: Lisboa

Chegada em Portugal: agosto de 2018

Universidade: Universidade Nova de Lisboa - ISEG

Área de estudo: Economia

J: Como te expliquei, são algumas perguntas, são 7 perguntas, abertas que você pode discorrer da forma que você quiser e não é nenhuma pressão.

Primeiramente quero te perguntar sobre a quanto tempo você mora em Portugal.

T: Me mudei pra cá em final de agosto de 2018. Quase um ano e meio.

J: Você é brasileiro?

T: Sim.

J: E não tem cidadania europeia?

T: Não.

J: Você veio pra cá pra quê?

T: Então, o objetivo inicial era fazer o Mestrado. Tinha me formado no Brasil em Economia. Sempre quis estudar fora. Achava isso importante. E não estava trabalhando na época no Brasil.

J: Você pensou em Portugal, por quê?

T: Quando eu comecei a pesquisar as opções que eu tinha de países, cursos e tal eu listei os principais EUA, Portugal, Espanha e Inglaterra. E Portugal era o que apresentava o melhor custo X benefício.

A vida aqui comparada aos outros locais não é tão cara. O curso também não é tão caro, comparado à Inglaterra, EUA, onde os cursos são mais caros. Aqui não era.

Era um curso bom. Sabe, tipo, vi relatos de ex-alunos, de onde estão, o que fazem. Aí eu vi que era um curso bom.

Então é isso, custo X benefício, curso bom, dá pra viver aqui, eu tinha condição de viver aqui. Sabia que tinha muito brasileiro aqui também. Ou então conhecidos que já tinham vindo pra cá ou que queriam vir, para morar, estudar, trabalhar. Eu achei, pô, dá pra ser.

Eu falei, bom, se eu quiser daqui a um ano busco estágio, trabalho, eu sei que é possível. Sei de histórias de pessoas que conseguiram. Eu falei, juntou tudo isso.

J: Como foi esse processo de mudar pra outro país de outro continente, depois que você decidiu fazer isso?

T: A inscrição pro Mestrado foi um pouco...ahhhh vamos ver qual é. Eu fiz a inscrição em janeiro de 2018... vamos ver qual é. Se acontecer, aconteceu, a gente pensa. Foi muito assim. E sei lá um mês depois, fevereiro, não sei, recebi a resposta tipo ok. Fui aprovado e tal

J: muito rápido, né?

T: Acho que nem isso, acho que foi em janeiro mesmo.

Aí eu falei, bom, tá e agora? Vou começar a ver. Eu tinha uma ideia de preço, uma ideia de como era, mas começa realmente a ver depois.

J: Mas como você tinha essa ideia? Dos outros amigos? Ou internet?

T: Mais de pesquisas em sites, tinha uma ideia de custo de vida, ah sei lá blogs de pessoas que já moraram, grupo de brasileiros em redes sociais, não sei quê. Eu tinha uma ideia que dá pra viver com tal valor.

Aí depois que eu passei ehhhh... começar a ver de verdade. Aí..pá...visto. Eu sabia mais ou menos que contando era possível, não tão difícil.

Vamos começar aí de ver de verdade quarto, regiões, conhecer os bairros da cidade, onde realmente é possível morar. Ahhhh...transporte, como funciona. Eu comecei realmente a pesquisar como seria uma vida aqui.

Depois de juntar, que não demorou muito, algumas fontes diferentes dos documentos. Eu comecei a juntar, juntar, juntar, vamos dar entrada no processo. juntei as informações da Embaixada, os blogs que eu pesquisei. Aí pronto, foi isso.

J: Esse processo você caracteriza como fácil, tranquilo?

T: Tranquilo o quê? Mudança?

J: Não, esse processo do visto em si.

T: Então, no site do Consulado tinha uma lista de muita coisa e alguns eu não sabia exatamente o que era. Tipo, uma declaração de tal coisa. Pesquisar. Então, coisas muito simples como passaporte, identidade e aceitação da faculdade. Outros talvez lá mais burocráticos. Uma declaração de que não cometeu crime em Portugal ou uma declaração que só vou viajar não sei o que. Eu dei uma leve pesquisada em blogs. Tipo blogs grupo de brasileiros que moravam, grupos de brasileiros era a fonte principal que eu tinha pra me basear. Foi importante saber que tinha alguém de passou pela situação que você passou. Era mais ou menos isso.

Ou grupo de Facebook, alguém vai ter, olha, qual documento é esse? Ou minha marcação tá pra tal dia, acha que é possível ir? Qualquer dúvida eu ia lá, basicamente isso.

A maior dificuldade em si talvez tenha sido o próprio Consulado em si. Na época, tipo, muita gente tava começando a ir. Em 2018, tal. Muita gente começou a pensar nisso, então a Embaixada se tornou um pouco complicado.

O processo de até chegar aqui.... Embaixada, os prazos certinhos, talvez tenha sido o maior problema.

J: Como é que foi quando você chegou aqui? Como foi a adaptação? Como foi assim o primeiro mês?

T: Então, o primeiro mês é bastante correria pra burocracia, ou seja, tirar NIF, um documento que tem que tirar. Onde tira? O que tem que levar?

Pra tirar o NIF sei lá. Eu fui algumas vezes no mesmo lugar pra tirar o NIF. Primeiro dia, três vezes na verdade. Primeiro dia cheguei um pouco mais tarde do que se esperava, não consegui pegar a senha. Cheguei tarde. No segundo dia, consegui mas faltou um documento que não era exatamente o que ela queria. Uma declaração e tal. Aí tive que voltar lá pela terceira vez.

Depois abrir conta em conta também. Só podia depois do NIF, então até lá não podia abrir a conta no banco.

Depois tive que tirar o passe pra transporte público. Sabia que existia, mas não sabia exatamente como era. Tem que levar foto. Tem que levar passaporte, não sei o que.

Então, a adaptação ainda assim sabe... foi muita coisa dessa burocracia e nesse aspecto de passaporte.

O NIF, depois o passe, acertar tudo certinho com a faculdade, inscrições nas disciplinas, entregar todos os documentos, começar a preparar realmente pro título de permanência para poder ficar aqui.

Então foi um pouco dessa adaptação ainda assim...sabe...realmente ajustar o quanto eu posso gastar o quanto eu não posso gastar. Então foi bem uma adaptação ...claro.

J: E os outros meses? Coisas assim mesmo de dia a dia? Você sentiu muita diferença do Brasil assim?

T: Então, sim, claro, é diferente. O clima, a relação tipo com as pessoas não é exatamente igual. As pessoas já sabem que você não é dali, então estão sempre... nunca tive problema... mas tenho a sensação de ah...não sou daqui. É turista? Não. Morando. Ahhhh... Não é exatamente igual à minha cidade, às pessoas. Mas, foi relativamente ok.

Tiveram amigos que vieram pra cá depois de mim. Fiz amigos relativamente rápido, brasileiros da faculdade. O fato de ter vindo para faculdade foi muito bom pra mim. Se eu tivesse vindo só pra trabalhar não seria igual, basicamente. Quase todos os meus amigos hoje são da faculdade ou têm alguma relação com a faculdade, amigos de amigos da faculdade, então, isso foi relativamente simples. Foi de boa, mas a relação sei lá, amigos mais fortes portugueses demorou um cadinho.

J: Falando sobre Serviços de Estrangeiros e Fronteiras. Como foi sua experiência?

T: Então, eu tive alguns probleminhas iniciais. Por exemplo, assim que eu cheguei, eu lembro que eu cheguei, tá, me mudar, desfazer mala, não sei o que, fui pra faculdade depois, dois dias depois, cheguei lá e tinha comentado comigo: Falaram que eu cheguei pela Europa. O meu voo não veio direto para Lisboa, parou Holanda primeiro. Aí comentaram que você tem que dar entrada. Aí, eu, pô, eu cheguei, comentei lá na SEF e disseram que não, mas tem que ser. Fui lá de novo e não, você já entrou, já está aqui. Faz algumas semanas que tá aqui. Tá tudo bem. Aí ok.

Isso foi na primeira semana de setembro.

Aí em dezembro quando fui tirar o título de residência fui pra ilha da Madeira. Marcar em Lisboa impossível. Marcar no continente muito difícil. Eu tinha prazo, né? Eu tinha viagem planejada pro Brasil. Já tinha três meses que eu tava aqui. Eu não sabia que era tão.... prazo era tão estendido pra fazer um agendamento. Fui pra Madeira.

Chegando lá, apresentei os documentos lá. Foi super tranquilo, as pessoas que me atenderam lá foram super tranquilas. Foi no horário, sabe. Com os documentos todos certinhos. Aí teve uma hora que [falaram]: “olha você entrou pela Holanda, né?” “Entrei, por Amsterdã.” “Você deu entrada na SEF?” “Não. Fui lá, tal, e falaram que não precisava.” “Ah, não, tinha que fazer e tal. Não é a primeira vez que isso acontece. Às vezes isso acontece. Aconteceu algumas vezes. Por favor, preenche esse documento aqui.” Tipo, teve esse leve problema, pelo fato de eu ter chegado, ido na SEF, não ter dado ok, mas tinha que dar.

Depois, uns meses depois, eu tava, tipo, um ano aqui, recebo um telefonema da SEF perguntando: Ah... Tomás e tal, não sei o que, aqui quem liga é da SEF de não sei onde. Quando chegou em Portugal, no dia tal, você não deu entrada, né? Não, não dei entrada. Ah... como foi isso? Ah... um ano depois, já estava com o título de residência, já estava para tirar o

novo e vieram me questionar só um pouco isso. Então, esse pequeno probleminha que teve, mas foi tudo bem, sabe? Com os documentos, com o telefonema, foi tudo bem. Ou seja, a informação é um pouco desencontrada.

Eu lembro inclusive que comentaram ah...às vezes nem todo mundo age totalmente igual, como deve, mas enfim...teve esse pequeno problema.

E um segundo probleminha foi quando eu fui renovar já... primeiro que é difícil marcar para onde você está. Consegui para Coimbra.

Primeiro fui para Ilha da Madeira, segundo para Coimbra e eu moro em Lisboa.

Chegando lá, teve um pequeno problema com um documento da faculdade. O único [documento] da faculdade, comprovante que eu paguei, que tô lá, comprovante de inscrição. Um dos documentos... eu imprimi no site da faculdade, eles não aceitaram. Eles disseram que faltava o carimbo da faculdade. Eu podia até provar pelo site da faculdade, mas falaram que não, não sei o que, que precisava. Ameaçaram não me dar o visto na hora. Eu questionei, questionei.

Aí a pessoa que me atendeu teve que chamar a supervisora, ela deu o ok. E depois eu tive que enviar por email esse documento, que eu nem sei se eles viram.

J: Aquele documento da faculdade que você imprime e vem um código de confirmação?

T: É. Que vem as notas da faculdade, que precisava de um comprovativo e eu imprimi no site da própria faculdade e eles não aceitaram, por faltava o carimbo da secretaria.

Eu lembro que eu voltei de Coimbra, tive que matar um dia de trabalho. Estou trabalhando agora. Matei um dia de trabalho, tive que marcar férias, tive que ir para voltar para isso, pra quase não conseguir tirar e depois ir correndo na faculdade para carimbar e enviar por email. Porque ameaçaram não me dar.

Sabe? Foi até deselegante nesse caso.

No primeiro foram muito simpáticos. Todos ali. No segundo já foi mais difícil.

J: Então tiveram alguns probleminhas, algumas coisas que você teve que passar nessas primeiras coisas de burocracia?

T: Sim, sim.

J: E você acabou resolvendo como? Pra saber as reais informações? Você buscou, sei lá, em sites, conhecidos?

T: Fazendo um feedback dos outros... que tem sempre um amigo fez algo parecido e passou por algum problema que você está passando.

Assim como eu tive esse problema e eu passei pra alguém e talvez agora não passe o que eu passei, alguém tinha me falado de um problema. Então, assim, é muito isso. As pessoas que eu conheço, basicamente agora, depois de já estar aqui e tal.

É muito experiência pessoal. As pessoas que eu conheço que tiveram pequenos problemas, ou seja, eu sei de exemplos de pessoas, sei lá, pelo fato de estarem casados tiveram que fazer algo diferente de mim. Tá, não tô casado, mas teve essa experiência. Outro que pelo fato de ter uma filha, eu sei que passou por tal coisa. Acaba sendo se baseando muito nisso. A troca de informação. Aqui é muito pessoal.

Antes de vir pra cá eram blogs de pessoas ou Facebook. Agora é mais pessoal mesmo. Eu conheço alguém que passou por isso.

J: E os órgãos oficiais por que você não entrava?

T: Primeira coisa eu pego a lista de lá, mas ali é uma lista que assim... mas realmente o que é?

Existe uma diferença entre uma frase escrita ou nome do documento para a realidade, pro tato. Ah... se precisa de um carimbo aqui ou se isso aqui nem é tão necessário. Pro trabalho levei mais de uma coisa e não precisa.

Existe uma leve diferença em estar ali na lista e talvez até sua interpretação daquilo e a realidade.

Então eles servem como o início. E o pós é alguém teve algum problema com documento. Às vezes são muitos, então, sempre alguém vai te lembrar daquele probleminha.

Então, eles são só porta de entrada.

J: Bem, tem alguma coisa que você faria diferente já tendo passado por essas situações? Tendo aprendido com as coisas que você fez? Tem alguma coisa que faria diferente nessas coisas das burocracias?

T: Diferente... agora eu já sei por exemplo dos dois maiores problemas: um que quando cheguei aqui não dei entrada e talvez tivesse insistido. Mas eu chego, falam que não precisa e precisa sim. Isso é pouco complicado de resolver

J: Isso lá no aeroporto?

T: É, é. Pelo fato de eu ter entrado pela Holanda e não por Lisboa e ter que dado entrada e na hora terem falado que não precisava e precisa sim, vai lá, por favor. Um pouco difícil.

O segundo talvez é um pouco difícil, mas agora que eu sei que precisava do carimbo eu teria feito o carimbo antes. Mas é algo que ninguém tivesse passado por isso eu não teria resolvido.

Se eu tivesse poder de decisão, marcar com mais antecedência todos os meus agendamentos.

O meu título agora vai ser assinado em outubro e já estou pensando em marcar para setembro, talvez.

Pelo fato de ter passado de ter ido pra Madeira, ido pra Coimbra e agora com seis meses de antecedência. É isso.

Se eu pudesse fazer diferente antecipando algo. E os outros problemas de documentos seja mais na hora em contato com as pessoas que passaram por isso.

J: Muito obrigada.

3.1.3. Entrevista Leilaine

Nome: Leilaine

Idade: 22

Visto de estudante de ensino superior - Graduação (1º ciclo)

Nacionalidade: Brasileira (sem dupla-nacionalidade de um país da União Européia)

Cidade natal: Coxim/ Mato Grosso do Sul

Cidade que vive: Lisboa

Chegada em Portugal: setembro 2018

Universidade: Universidade de Lisboa

Área de estudo: Línguas, Literatura e Cultura

J: Eu vou te fazer algumas perguntas, mas a gente vai conversando de boa. Você pode se alongar em algumas respostas, se você achar que tem coisas interessantes para falar ou pode encurtar a resposta. Fica à vontade, mas é melhor que você fale mais. Vai contando a história de como foi.

Eu quero saber como que você mudou aqui para Portugal, o estudo, a questão do SEF, essas questões todas. Aí eu vou te fazendo algumas perguntas, só para te direcionar.

Então, há quanto tempo você mora aqui?

L: Há dois anos e meio. Eu me mudei pra cá em setembro de 2018.

J: Você veio pra cá por qual motivo?

L: Eu vim... eu estava no Brasil estudando. Eu fiz intercâmbio e conheci uma pessoa que me deu ideia de vir para cá que me disse que vinha pra cá bastante brasileiros, ele conhecia um monte de brasileiros que estudavam aqui, que era um lugar bom para viver. Ele é lisboeta. E eu estava um pouco perdida do que fazer no Brasil. Eu não gostaria de morar em nenhuma das cidades de lá.

Daí quando eu cheguei lá no Brasil eu pesquisei como era o processo de ingressar na faculdade, de conseguir o visto para vir pra cá e tal, preços e todas essas coisas. Eu conversei com a minha mãe e ela concordou.

Aí eu vim para estudar para fazer a graduação.

J: E como foi esse processo do visto? Eu vi que você pesquisou tudo, viu os preços... e lá no Brasil como foi? Você lembra?

L: Para o processo do visto eu lembro que eu entrei no site... agora não lembro se foi o site do Consulado e lá tinha explicando como fazer tudo, que eu tinha que preencher um formulário

online, falando os dados - nome, endereço, essas coisas – e enviar outros documentos para eles, do tipo, carta de aceitação da faculdade, que eu tinha me candidatado e já tinha sido aprovada. Daí mandar a carta de aprovação, alguma coisa que declarasse que eu tinha como me manter aqui. Tinha mais outros documentos que não me lembro...ahhhh...passaporte válido e mais coisas que não me lembro. Mas eu mandei tudo por correio para São Paulo, porque lá em Mato Grosso do Sul não tem.

J: Não tinha Consulado em Mato Grosso do Sul.

Eu mandei para São Paulo e depois eles me mandaram um email falando que tinha dado tudo certo, que eu tinha que ir para São Paulo para entre aspas me verem e pegar o documento e entregar outros em papel.

J: Você precisou ir lá em São Paulo?

L: Para pegar. Ou eu iria para entregar os documentos e eles enviavam o documento pelo correio ou eu ia lá pegar o documento. Mas tinha que estar lá em algum momento.

J: Você acabou indo lá para entregar alguns documentos?

L: Alguns que faltaram, mas já estava pronto o... ahhh e já tava pronto o papelzinho do visto no passaporte.

J: Aí depois disso, demorou muito tempo para vir pra cá para Portugal?

L: Eu peguei o documento em julho, eu acho e vim em setembro. Eu acho que o processo de pegar o documento não demorou muito. Foi rápido. 40 dias.

J: E a faculdade, você já tinha notícia que tinha passado antes disso?

L: Eu pedi para eles mandarem uma declaração de que já tinha sido aprovada que era para tirar o visto.

J: E aí você chegou aqui em Portugal. Como foi a experiência de estar em outro país. Eu sei que você já tinha feito intercâmbio em outro país, né? Foi aonde?

L: Foi em Londres.

J: E aí como foi vir para Portugal? Achou diferente? Você gostou no início? Ou não gostou? Quais foram suas impressões?

L: Como eu já tinha ido para fora antes foi tranquilo, assim. Quando eu voltei para o Brasil eu queria ter ficado mais em Londres. Quando eu voltei para o Brasil eu queria arrumar uma maneira de ir para Europa de novo. Daí quando eu cheguei aqui foi tranquilo.

Cheguei duas semanas antes da matrícula da faculdade. Não tinha tantos amigos. Na verdade, quando eu cheguei conheci minha amiga Sheila. Daí fiz amizades. Foi tranquilo. E como eu tinha esse amigo português, encontrei com ele também. Ele ofereceu ajuda, se eu precise de alguma coisa. Por isso foi tranquilo. Foi a segunda vez que eu tinha saído [do Brasil].

Eu também tive a sorte de fazer amizade no grupo. Tinha um grupo de whatsapp que tinham vários brasileiros e a gente conversava e tal.

J: E como você conseguiu esse grupo?

L: Eu acho... eu entrei no Instagram da faculdade de Relações Internacionais e tinha um menino comentando alguma coisa sobre o Brasil. Aí entrei no Instagram dele, comecei a conversar com ele que falou: tem esse grupo aqui de brasileiros que estão indo. Aí eu entrei no grupo.

J: Aí esse grupo ajudou, então, nesse sentido?

L: De amigos. Alguns vieram antes, tiraram alguns documentos, NIF, essas coisas. Então, eles explicavam tudo no grupo.

J: Foi bom ter esse apoio no início, né?

L: Aham… [sim]

J: E como foi quando chegou aqui para resolver os documentos e tudo? Vi que você teve ajuda de pessoas que tinham passado por isso, né?

L: Aham… [sim]

J: Você teve algum problema, alguma questão? Para ir no SEF para trocar o visto pelo título de residência? Você achou que foi tranquilo ou não?

L: Eu vou falar os que eu lembro agora. Eu lembro que os primeiros documentos que eu tive que entregar foram na faculdade, mas o meu senhorio foi comigo na faculdade para entregar

os documentos, que era cópia de passaporte, histórico escolar do Brasil, essas coisas assim, para fazer matrícula. Daí fiz a matrícula.

O segundo documento de que me lembro... daí tirei o NIF. O NIF eu entrei na internet para ver o que precisava e também no grupo. Eles estavam falando que precisava daqueles dois...daquelas duas pessoas portuguesas para ser do tipo ser sua fiadora. Só que algumas falavam que não precisava e tal.

Mas eu só fui na...como é mesmo? Fui nas Finanças da onde eu morava. Que era na Ajuda. Não tinha ninguém lá [na fila pra ser atendido]. Peguei uma senha e fui atendida. Falei: eu preciso tirar meu NIF. A mulher pegou só uns documentos: meios de subsistência, passaporte, declaração da faculdade e daí não tive nenhum problema. Não precisou de nenhum fiador.

Teve o documento de banco também e eu fiz um cartão de estudante da faculdade.

Do SEF, eu demorei para marcar. Eu lembro que eu esperei...eu cheguei em setembro...outubro, novembro...acho que eu fui para o SEF em dezembro ou janeiro do outro ano. Eu lembro que eu fiquei um tempinho sem o cartão, sem título de residência. Só com o visto mesmo, mas também porque não tinha horário.

J: Era isso que eu ia perguntar...

L: Não tinha horário. O único horário que tinha era pra Madeira ou para Espinho.

Daí eu fui em Espinho, que é lá no norte. Daí quando cheguei lá, dormi uma noite, e a marcação era na manhã seguinte, eu fui lá com todos os documentos e a atendente falou que não ia dar para fazer porque o sistema estava fora do ar. Se eu quisesse eu tinha que ir para o Porto. E não tinha como eu ir lá sem marcação.

Aí eu voltei, tive que marcar de novo e daí foi quando eu consegui marcar pra Madeira. Eu tive que ir pra Madeira.

Ahhh... também foi por isso que atrasou. Agora eu lembrei, foi dezembro que fui pra Espinho, aí tive que marcar de novo e daí só consegui no outro ano, em 2019, pra Madeira.

J: Você foi pra Madeira só para resolver isso? E tanto quando foi para Espinho?

L: Sim.

J: Você teve alguma dificuldade inicial, assim, do dia a dia, por exemplo, mesmo que para se adaptar com as coisas? Ou alguma coisa que achou diferente?

L: Não. A língua um pouco, né? O sotaque deles é muito diferente. Às vezes não entendia, aí tinha um pouco essa dificuldade de entender. Mais o sotaque mesmo. Foi uma questão de costume. Depois você aprende.

Fiquei espantada um pouco porque eles brigam muito, né? Discutem muito, né? Eu vejo discussão em todo qualquer lugar.

Eles também não são tão cordiais. Às vezes eles falam meio grosso. Levem para o pessoal. Mas agora eu sei que eles são assim mesmo. Diretos, não ficam dando voltas para falar.

Acho que foi só isso mesmo.

Na faculdade eu tive um pouquinho de dificuldade em fazer amizade com portugueses. Eu fiz amizade só com brasileiros. Mas quando eu estava fazendo Relações Internacionais. Agora que estou fazendo Literatura eu tenho vários...quer dizer são só portugueses.

J: Você, então, mudou de curso?

L: Eu comecei a fazer Relações Internacionais, mas aí tipo, mas já na primeira semana eu vi que não ia gostar. Só que daí terminei o semestre e aí eu resolvi fazer Literatura. Mas daí tive que fazer todo processo de novo para entrar na faculdade. Mesmo sendo na mesma faculdade são prédios diferentes, né? Aí tive que fazer o mesmo processo. Enviar a carta do ENEM, esperar de novo ser selecionada e enfim, ir lá me matricular de novo como se fosse a primeira vez. Aí mudei para Línguas, Literatura e Cultura.

J: E você está gostando?

L: Hum...hum [sim]

J: Que bom. Eu acho que é isso. Não tenho nada para perguntar. Você quer acrescentar uma questão sobre Portugal? Sua vinda pra cá?

L: Não, assim é... eu acho que eu vivo melhor aqui. A qualidade de vida é melhor aqui. Assim mesmo a gente conversa sobre isso, que é caro morar aqui tal, mas tipo assim no Brasil eu tinha uma vida entre aspas de dinheiro, só que também não era tão bom viver lá como é aqui com um pouco menos. Eu acho que pra mim valeu a pena, em questão de

qualidade de vida, em questão de conhecer pessoas novas e tal, e eu morava numa cidade muito pequena no Brasil, enfim...

J: Morava onde?

L: Eu sou de Coxim, Mato Grosso do Sul. Mas eu morava na capital do estado, que é Campo Grande. Eu estudava lá. Mas uma capital de interior, né? Nunca tinha nada novo. Eu gosto de coisas novas.

J: Tá certo. Muito obrigada pela entrevista.

Você sabe que estamos gravando um áudio, que só vai ver ouvido pelas pessoas do projeto e vai ser anexado na dissertação.

L: Sim.

J: E vamos fazer uma transcrição do áudio. E que vai ser anexado. Tudo bem? Você concorda?

L: Sim, eu concordo.

J: Obrigada.

3.1.4. Entrevista Mycke

Nome: Mycke
Idade: 28
Visto de estudante de ensino superior - Mestrado
Nacionalidade: Brasileira (sem dupla-nacionalidade de um país da União Européia)
Cidade natal: Goiânia / Goiás
Cidade que viveu: Lisboa
Cidade que vive: Londres
Chegada em Portugal: outubro 2018
Universidade: Universidade Nova de Lisboa - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas
Área de estudo: Comunicação

J: Olá. Tudo bem. Você dá o consentimento de gravar essa entrevista?

M: Sim.

J: Ok. Muito obrigada. Muito obrigada por essa entrevista.

Como você sabe, o meu projeto tem a ver com imigração, então eu quero saber como foi sua experiência. Eu sei que você se mudou para Portugal do Brasil e quero saber como foi sua experiência. Então eu vou fazer algumas perguntas, são perguntas abertas, você pode ir falando. Quanto mais você falar é melhor. Mas se você se sentir desconfortável, se não quiser falar sobre alguma coisa, tudo bem, mas se você falar mais vai me ajudar.

Eu vou fazer algumas perguntas e a gente vai conversando. É uma conversa mesmo.

M: Perfeito.

J: Quando você se mudou para Portugal?

M: Foi em outubro de 2018.

Eu fiz primeiro o processo do visto de estudante que foi iniciado em meados de agosto. Esse processo tinha que ser feito no meu país de origem, no caso o Brasil. Demorou certa de três meses mais ou menos para chegar o visto, contando toda documentação.

Eu perdi um pouco das aulas.

Eu posso falar o quanto quiser?

J: Pode falar o quanto quiser. Pode falar o quanto quiser. Eu posso te fazer outras perguntas para te ajudar.

M: Ok. Ok.

J: Tipo, você veio do Brasil para fazer o Mestrado. É isso?

M: Exatamente. Eu vim fazer o mestrado em Novas Mídias e Práticas Web, na Universidade Nova de Lisboa. Comecei um pouco atrasado por causa da demora do visto, que normalmente demora um pouco mesmo, mas a faculdade normalmente envia as cartas de

aceitação um pouco em cima da hora para a gente que é estudante internacional, então acaba que tem um pouco de atraso.

Eu já tinha me comunicado com os professores falando que haveria esse atraso, né? E já tinha me inscrito também nas plataformas como do Moodle para acompanhar as matérias e não perder muito do conteúdo das aulas.

J: E como foi esse processo para pedir o visto? Foi tranquilo? Foi bom? Fácil?

M: Então, no Brasil algumas cidades não têm Consulado português. Então, eu tive que... em Goiânia, mesmo sendo capital de um estado, eu tive que ir pra Brasília, porque em Goiânia eles só tinham uma Embaixada provisória que não recebem a documentação. Eles somente dão conselhos e ajudam ao pessoal com o processo, mas para finalizar o processo eu tive que ir pra Brasília.

Então minha primeira ida a Brasília era um feriado português, então a Embaixada estava fechada. Eu tive que arranjar um hotel de última hora e ficar lá o pernoite para poder ir no próximo dia. Então, foi basicamente isso.

O processo demorou pouco tempo porque eu estava no Reino Unido, eu fui para o Brasil para arrumar essa documentação. Então lá no Brasil para juntar esses documentos durou umas duas, três semanas, porque eu precisava de documentos que precisava que meu pai fosse no banco. Precisei ir no banco também. Alguns documentos tinham que ser assinados e autenticados no cartório e isso leva um pouco de tempo, né?

E o Consulado lá em Brasília era por ordem de chegada. Não era *appointment*. Tinha que chegar bem cedo, se não corria o risco de não ser atendido, porque atendiam somente na parte da manhã.

O pessoal...depois que você consegue ser atendido, o pessoal lá dentro ajuda bastante. É rápido e ajuda bastante com as questões de documentação.

Eu levei muito mais documentos. Eu, normalmente, sou assim. Levei milhões de documentos para que não falte nenhum. Mas, às vezes eles inventam mais, não é?

Acho que os documentos eram: extrato do banco assinado daqueles impressos, não poderia ser daqueles tirados pelo caixa automático. Alguém se responsabilizando, mesmo no caso de

eu ter algum dinheiro, meu pai se responsabilizando se eu tivesse algum outro gasto emergencial, plano de saúde e documentos comprobatórios da faculdade e é isso, basicamente.

J: E como foi essa mudança para Portugal? Por que você escolheu Portugal?

M: Pelo preço. Eu escolhi a Faculdade Nova porque eram uma das faculdades que o preço para estudante internacional era o mesmo para estudantes nacionais. Outras faculdades cobram três vezes, quatro, cinco, dez vezes mais.

Eu não fiz esse curso aqui no Reino Unido por causa exatamente do preço. Os mais baratos aqui custavam cerca de 7 mil libras e o curso da nova mil e cem euros por ano, então, uma pequena diferença...risos.

J: E aqui, como foi esse processo burocrático?

M: Quando eu fiz a inscrição para o processo seletivo, o processo foi bem simples. Achei mais simples do que eu tinha imaginado, que eu tinha na minha mente, nas minhas experiências passadas.

No Brasil a gente faz o processo seletivo, somos muitos, não é? Para entrar na faculdade ou no trabalho. Nas universidades europeias, mais especificamente a Nova, foi uma análise de currículo, se não me engano, uma carta, uma carta de referência, mais nada mais que isso. Não tem que fazer nenhuma prova. Eles olham seu histórico e veem se você é apto ou não. Alguns processos seletivos têm entrevistas, mas esse não teve.

E o resultado saiu logo, no começo de agosto eu acho. Ou foi antes... acho que foi em julho. É acho que foi em julho e a matrícula era logo duas semanas depois.

Quando eu liguei na Universidade eram disseram que tinha que ser presencial. E eu fiquei... como assim? Tudo bem, eu estava aqui no Reino Unido. Eu iria para Portugal e depois iria para o Brasil para arrumar o visto, mas eu pensei assim, se eu tivesse no Brasil, né? Não é fácil você ir para Portugal só para fazer uma matrícula, né? E as aulas não começariam logo. Começaria meses depois.

Então, depois quando cheguei à faculdade para fazer a matrícula, levei meu passaporte e meus documentos como diploma do Bacharel e logo na minha frente estava uma pessoa que

estava fazendo matrícula para uma pessoa que não estava lá. Então, não ficou muito claro que outras pessoas poderiam fazer a matrícula, não é? pra mim ou para outras pessoas. Com certeza teve colegas que fizeram matrícula do Brasil mesmo. Ficaram com a documentação pendente e só transferiram a quantia devida da matrícula e fica pendente só documentação.

J: Então, você veio para Portugal só para fazer essa inscrição antes de ir para o Brasil para fazer o visto?

M: Exatamente. Tinham me dito que era obrigatório ir pessoalmente.

J: Poxa! Que perrengue!

M: Foi.

J: E depois de Portugal você voou para o Brasil?

M: Exatamente. Fui para o Brasil juntei essa documentação que eu precisava, fui ao Consulado e eles te dão um papel, um comprovante, e dizem que você pode ligar e ver como está o processo do passaporte sair ou não. Se sai o visto, a vinheta é colocada no passaporte se foi aprovado ou não.

Então eu comecei a ligar depois de algum tempo. Eles recebem muitas ligações. Pelo menos na época que eu estava fazendo, recebiam ligações somente num período da tarde, das 15h30 às 17h. Eu costumava ligar sempre às 15h30, numas dez ligações seguidas eu conseguia falar.

As aulas já tinham começado, eu estava um pouco ansioso. Ligava e sempre era um não, né? E depois de três meses foi um sim. E quando foi um sim eu já estava em Goiânia. Meus pais são do interior, eu estava indo para capital do interior.

E fui para Brasilia pegar o passaporte. A moça tinha falado ao telefone que eu poderia ir a partir das 13h, entre 12h e 13h da tarde, mas houve atraso no ônibus e eu cheguei lá dois minutos para às 13h e o porteiro me disse que o pessoal já estava fora para o almoço. Mas eu cheguei antes das 13h, mas não tinha ninguém para me atender. Me falaram que mesmo eles trabalhando de tarde não faziam entrega de passaporte durante a tarde.

Então, eu já estava com as minhas malas, porque eu estava planejando pegar o passaporte, comprar a passagem e já ir para Lisboa. Então eu fiquei com as minhas malas lá fora e esperei o pessoal voltar do almoço e abordei mesmo as pessoas entrando no Consulado

português. Consegui uma pessoa lá que eu entreguei meu papel para ela, o comprovante. Ela me aceitou, foi lá dentro e pegou o passaporte e me entregou.

Eu estava olhando passagens online para comprar no dia e a diferença de preço não foi muita. Foi coisa de 400 reais a diferença que tava para comprar um pouco antecipado para na hora.

Às 15h eu consegui pegar o passaporte. Mas às 15h não podia comprar passagem para o voo que era às 17h.

Então, eu pensei, vou ter que passar mais um dia aqui em Brasília para ir no voo no outro dia. Mas eu lembrei que eu podia comprar passagem no aeroporto. Então eu fui para o aeroporto e comprei passagem na hora.

J: Entendi. Então você veio no mesmo dia que pegou seu passaporte?

M: Exatamente. Sem lugar para ficar.

Cheguei no aeroporto às 7h da manhã de Lisboa, abri o aplicativo do *Airbnb* e fui procurar um lugar para ficar. Como o aplicativo do *Airbnb* você tem que esperar autorização do *landlord (senhorio)*, da pessoa, tive que esperar um pouquinho no aeroporto até a pessoa me autorizar que eu poderia ir pra lá e ficar no quarto. Fiquei uma semana nesse quarto e eu vi que depois de uma semana não era rentável eu ficar naquele quarto. Eu ia pagar muito mensalmente.

Acabei achando uma pessoa que tinha uma casa cheia de pessoas estudantes e de pessoas que trabalhavam. Eram quartos compartilhados. Era mais ou menos quatro pessoas por quarto.

J: Onde você encontrou isso?

M: Foi em... procurando em grupos do Facebook, encontrei um contato pelo whatsapp. Mandei para essa senhora se ela tinha disponibilidade ou se ela tinha um quarto ou conhecia alguém que tinha um quarto e ela falou que tinha uma cama vaga nesse quarto. Eu fui lá ver. Era um prédio bem antigo ali em Arroios.

Mas para o meu propósito que era ficar um tempo, não permanente na época, algumas semanas. Eu pagava a ela semanalmente. Então para mim era uma boa flexibilidade até achar um lugar permanente.

Acabei fazendo contatos, o que foi ótimo. Lá mesmo e foi um contato que eu consegui um lugar mais permanente. Essa pessoa saiu de onde vivíamos e foi para uma casa compartilhada, mas era um quarto único e tinha outro quarto nessa residência o qual eu acabei por alugar.

J: E tudo isso estudando e fazendo as coisas aqui em Lisboa.

M: Exatamente.

J: E aqui em Lisboa você precisou... eu sei por conta das entrevistas e pela minha experiência também, que tem burocracias para serem feitas. Como foi esse processo?

M: Ah...então.. eu gosto muito de resolver o mais rápido possível, porque não gosto de depender de outras pessoas ou dos órgãos governamentais, não é?

Logo que eu cheguei em Lisboa procurei o SEF para fazer o agendamento. O agendamento em Lisboa ou no continente os agendamentos estavam praticamente esgotados para os próximos dois, três meses. Acabei por olhar na Ilha da Madeira e era também uma vontade minha de ir à ilha da Madeira e nos Açores e tinha disponibilidade para duas semanas. Um período muito curto de espera.

Então acabei por ir na ilha da Madeira para a entrega dos documentos. Alguns documentos para um recém chegado em Portugal *é* um pouco difícil de conseguir, por exemplo o comprovativo de morada. Não é que você precisa de duas pessoas portuguesas votantes da freguesia da onde você mora para autenticar, para falar que você mora realmente ali.

Você tinha chegado como meu caso, não tinha nem lugar para ficar, um lugar fixo para onde sua correspondência será enviada. Não tinha lugar fixo, não conhecia muitos portugueses, muitos votantes e que confie em você, porque tem que ter a cópia do documento do cartão de cidadão desses portugueses e muitas das freguesias. Exige uma confiança que um recém chegado no país pode não ter, né?

Foi isso. Fui à ilha da Madeira, entreguei os documentos e depois de trinta dias o meu cartão de residência chegou na minha residência.

J: E esse processo lá no SEF, como foi? Você achou que foi tranquilo? Tirando essa parte desse documento.

M: Ah... foi tranquilo. Eu tinha os documentos que precisavam, apesar de demorar um pouco para conseguir os documentos. Um pouco difícil para um recém chegado.

Eu tinha todos os documentos e não foi pedido nenhum documento adicional e o atendimento foi rápido. Cheguei, fui um dos primeiros a chegar porque normalmente mesmo tendo um horário marcado eles, o SEF, não obedece muito esses horários. Quanto mais cedo você chega, mais cedo é atendido se estiverem usando o sistema de senha.

Eu era o único que tinha um *appointment* mesmo, uma marcação, então, ela perguntou quem tinha uma marcação, acho que eu era o único. Eu fui o primeiro a ser atendido, apesar de ter pessoas na minha frente.

J: Uma pergunta: a Universidade te ajudou em algum desses processos de visto, alguma coisa que você precisava?

M: O único documento que pedi que eles me enviassem, e foi bem rápido, foi o comprovativo, uma carta de aceitação, que eu precisava tanto para meu visto no Brasil. E quando eu fui ao SEF eu precisava de um documento que eles emitem falando que eu já paguei todas..., que minhas propinas estão em dia, que já estou matriculado e frequentando às aulas. Então, esses eram os documentos que precisavam, que eles forneceram.

Um documento que me ajudou bastante quando eu cheguei, foi o documento validado pela universidade que eu colocava minha morada e eles carimbavam. Com esse documento eu poderia ir ao banco, porque o banco também pede um comprovativo de morada. E como eu disse, é difícil ter esse comprovativo de morada da freguesia que você precisa de assinaturas de portugueses votantes da freguesia. Então esse documento da faculdade me ajudou bastante para poder ao menos abrir uma conta e assim receber o cartão. A abertura da conta também serviria como comprovativo de morada para outros lugares. Então, esse documento foi bastante útil.

J: Que bom. Já estamos terminando. Agora queria te perguntar quais foram, por exemplo, como foi sua rotina aqui em Portugal logo no início. Se você achou alguma coisa diferente? Se você gostou? Falando um pouco da sua rotina, como foi.

Sei que você já morou fora do país, talvez seja uma experiência um pouco diferente para quem nunca tenha vindo para Europa, que não tenha morado fora, mas eu queria saber um pouco de como você se sentiu aqui quando se mudou para Lisboa.

M: Eu nasci numa cidade pequena no Brasil e mudei para capital do estado e já achava uma cidade muito grande. Quando eu mudei para Londres foi uma mudança assim que eu pensava que eu não gostaria de morar numa cidade maior que Goiânia, por ver vários problemas de segurança, transporte. Mas eu vim para Europa eu senti que se você tem uma boa qualidade de transporte, não é o tamanho da cidade que importa. E se você tem boas iniciativas de governo, de segurança, de tudo, você consegue se sentir seguro, não é?

Uma diferença grande que eu senti quando eu cheguei em Lisboa foi que é uma cidade muito mais calma que Londres. Londres é uma cidade 24 horas e Lisboa é um pouco mais quieto.

Quando eu cheguei na primeira vez em Lisboa, quando eu fui fazer a matrícula, na universidade, tinha uma onda de calor que estava vindo da África, então estava atingindo temperaturas 45, 47 graus. A rua eu achei muito deserta. A interação com as pessoas foi legal, apesar que eu não sabia andar de metro em Lisboa. Eu vim andar de metro aqui em Londres. Eu perguntei a um vendedor de uma das lojas que tinha perto do metro e ele simplesmente disse que não sabia andar de metro. Então eu senti um pouquinho assim fora da bolha, mas logo percebi que entrando dentro do metro eu conseguia me virar e aprender como funciona o metro. Tem as estações automáticas, também tem o guichê de atendimento, então bastou um pouco mais de procura eu conseguia achar o meu caminho para andar em Lisboa.

O transporte é bem barato. Foi uma das cousas que me surpreendeu bastante e acho que o preço até do passe mensal mudou, barateou, no caso quando eu estava no segundo ano do mestrado. Foi até impressionante, pois as coisas normalmente só encarecem.

J: Acho que foi de 36 euros para 30.

M: O transporte aqui em Londres normalmente pelas zonas que você tem aqui, zonas normais 2 ou 3, ficariam em torno de 160 libras mensais. Então, é uma 'diferencinha' boa. A diferença salarial também é uma grande.

J: É tem isso também.

M: A qualidade de vida é boa. As praias... aproveitei muito o verão. Mesmo quando chove ou quando é frio as temperaturas não são tão baixas, pelo menos em Lisboa.

Tem praias muito acessíveis, regiões muito belas. A comida também é muito próxima da nossa brasileira, então é muito bom. Pra quem gosta de peixe, fritas do mar é perfeito.

J: Tá ótimo. Deixa eu ver se tem mais alguma pergunta, mas eu acho que é só isso mesmo.

Ah... tá... eu quero te fazer mais uma pergunta: agora que você já passou por todo esse processo e já ter ido para Portugal, ter vivido aqui, você faria alguma coisa assim diferente nesse processo inicial de ter se mudado para cá? Ou você tem alguma crítica ou alguma sugestão de melhoria para facilitar a vida dos imigrantes nesse início?

M: Eu recorri bastante aos grupos do Facebook para pesquisa de documentação.

Eu acho que ... coisas que eu não percebi quando eu pesquisei sobre Portugal é o quanto é demorado os processos seletivos para achar um emprego, mesmo que eu já tenha ido com uma reserva financeira para ficar alguns meses tranquilo.

Para arrumar um emprego na área específica é complicado. Eu trabalho com computadores, na área de TI, mas mesmo assim é um pouco complicado.

Também senti um pouco de xenofobia mesmo, não é? Quando você não é por ser estrangeiros, mas em Portugal a cultura é um pouco pesada quando você diz que é brasileiro.

Muitas coisas melhoraram quando eu fiz a igualdade de direitos e deveres em Portugal e com essa igualdade eu consegui ter o cartão cidadão, porque muitas coisas melhoraram pra mim quando eu consegui esse cartão.

Quando eu chegava nos lugares e mostrava esse cartão, as pessoas sabiam identificar que eu tinha aquele direito de estar ali e de que eu poderia fazer uma reclamação.

Umas das primeiras coisas que eu cheguei a conversar com outros brasileiros e portugueses em Portugal é se você foi um pouco maltratado parece que é o direito normal e tem um tal de livro de reclamações que você pode escrever e eles levam a sério esse tipo de reclamação.

Essa foi uma das coisas que me surpreendeu, mas realmente funcionou em vários, vários casos.

Acho que tem alguns órgãos que você pode recorrer em vários casos e muitas vezes não são divulgados. Eu vou tentar lembrar... como era o nome do órgão, Thiago? Provedor de justiça. Esse é um dos órgãos que é muito útil. Para algumas organizações o provedor de justiça ajuda em várias áreas, tanto na área de imigração, como direitos básicos do consumidor. Então é um órgão interessante de ter em mente quando precisa de ajuda.

J: E essa questão de igualdade de direitos é uma coisa que não é muito falada mesmo.

M: Sim. E esse processo da igualdade demora uns quatro, cinco meses para ser completo. E ele pode te dar até igualdade no sentido... como te falei que uma das razões de eu ter ido para Portugal era a propina, né? Pode até conseguir em outras universidades a igualdade de propina também. Então isso é interessante.

J: E também consegue ter acesso à função pública também. Não é isso?

M: Exatamente. A processos seletivos públicos que é muito interessante. Muitas das coisas você consegue fazer online se você tem esse cartão cidadão, você consegue fazer pelos sites, então, não precisa recorrer a ir à instituição ou pegar filas.

J: Sim. Ajuda bastante.

Então, é isso, Mycke, muito obrigada.

M: Obrigado, você.

J: Eu vou parar de gravar. Como eu disse essa gravação vai ser, ou melhor, a transcrição dessa gravação vai ser anexada ao meu trabalho de Mestrado em Novas Mídias e Práticas Web, na Nova, e vai ser muito útil para o processo de construção para o meu projeto.

Agradeço muito.

3.1.5. Entrevista Cecília

Nome: Cecília

Idade: 24

Visto de estudante de ensino superior - Mestrado

Nacionalidade: Brasileira (sem dupla-nacionalidade de um país da União Europeia)

Cidade natal: Niterói/ Rio de Janeiro

Cidade que vive: Lisboa

Chegada em Portugal: setembro 2020

Universidade: Universidade de Lisboa - Instituto Superior Técnico

Área de estudo: Arquitetura e Urbanismo

J: Olá. Está gravando. Você autoriza a gravação desta entrevista?

C: Aceito.

J: Muito obrigada.

Como já tinha te explicado um pouquinho é uma entrevista exploratória. Eu vou te fazer algumas perguntas mais abertas e o objetivo é saber como foi sua experiência para se mudar aqui para Portugal. Como você tomou essa decisão, como foram os passos, como está sendo morar aqui também. Essas coisas. Aí vou te fazer algumas perguntas.

No Início são perguntas mais específicas, como por exemplo, quanto tempo você mora em Portugal?

C: Tem o quê? Três meses? Sim, três meses.

J: Então, você chegou no meio da pandemia?

C: Foi uma viagem maravilhosa. No meio da pandemia... pum... cheguei aqui.

J: Você veio para Portugal para quê?

C: Vim fazer Mestrado em Urbanismo no Técnico.

J: Tá. Que bacana!

C: Eu me formei em Arquitetura pela PUC em dezembro e vi para cá para ir para outra área da Arquitetura e para conhecer um pouquinho do Urbanismo diferente, porque só conheço do Rio.

J: E por que você escolheu Portugal?

C: Então, foi porque meu irmão está aqui. A real é essa. Eu sempre quis ir para Alemanha. Conversando com meu orientador, ele queria que eu fosse para Alemanha. Eu quero ir mais para área de Instalações Técnicas, Energia, Hidráulica, Urbanismo Sustentável e a Alemanha seria melhor, só que meu irmão já estava aqui. É uma língua mais fácil. É uma cultura diferente, mas é mais parecida com a do Brasil do que Alemanha. E é um país mais barato também.

No meio dessa pandemia com o euro lá em cima, é um lugar mais barato, mais fácil viver.

E eu já conhecia. Meu irmão tá aqui, conheci mais gente aqui. Eu não ia chegar no meio da pandemia desamparada.

J: Você já tinha como se fosse uma rede de apoio aqui, né? Você já conhecia as pessoas. Você já conhecia Lisboa antes de vir morar aqui?

C: Já. Já tinha vindo duas vezes pra cá. Em 2018 e 2019.

J: E isso te deixou mais tranquila em morar aqui?

C: Sim. Eu tinha um certo preconceito com Lisboa por causa da minha avó. Minha vó não gostava de portugueses de jeito nenhum. Ela tinha uma implicância absurda.

Aí quando meu irmão veio pra cá, eu vim pra cá visitar ele, fiquei encantada com a cidade. Acho que eu fiquei um mês em Lisboa. Eu fiquei apaixonada pela cidade, por tudo, como as coisas funcionam.

Aí...ahhhh... já gostei. Meu irmão tá aqui, tem uma rede, não vou chegar desamparada.

Um dos principais problemas de se mudar é você chegar e não conhecer ninguém na cidade. Começar tudo do zero. Eu já conhecia, então foi um ponto bem favorável para mim.

J: E era isso então que você ficava com receio de se mudar para Alemanha: de não conhecer ninguém?

C: De não conhecer ninguém, uma língua completamente diferente, o frio. Eu já reclamo do frio de Portugal. Portugal dá para a gente se adaptar melhor em todas as situações.

Por mais que aqui tenha muitos problemas burocráticos. Levei quinhentos anos para tirar meu NIF, abrir minha conta em banco, tirar meu número de utente, mas é em português. Se der algum problema é mais fácil de conseguir resolver.

J: Entendi. Então, falando dessas coisas burocráticas e dessas coisas que você disse aí que já teve dificuldade, você pode falar um pouquinho mais sobre isso, de como foi. E falar um pouco do Brasil como foi lá e como foi aqui.

C: Para conseguir vir para cá no meio da pandemia o problema maior foi o visto porque ficou fechado. Eles fecharam o pedido de visto em março e só foi reabrir em julho e demora até sessenta dias para tirar o visto. Então, até que eu conseguisse dar entrada no visto e vir para cá para aulas, não ia dar em sessenta dias. Eu ia chegar atrasada. E por alguma coisa eu fui a primeira leva dos pedidos e eles entregaram em um mês.

Eu peguei o visto em agosto para vir em setembro. Foi meio corrido, mas eu consegui fazer isso.

E chegando aqui eu tinha que tirar o NIF, né? O número de contribuinte, conta em banco, tirar o número de saúde, pedir o SEF. A sorte é que agora eles estão o visto com a data do SEF. Já é menos um stress, menos uma coisa para marcar. Mas o NIF por causa da pandemia não dá mais tirar presencialmente, tem que ser online.

Eu necessito conhecer um português. Eu conheço gente com cidadania portuguesa, mas me informaram uma coisa pelo site e pelo telefone me informaram outra. E as coisas não se batiam. Eu fiquei um mês até eles me atenderem de novo pelo telefone para eu poder tirar minhas dúvidas. Com isso eu fiquei um mês sem conseguir tirar o NIF. Eu entrava no site pelo caminho que eles mandavam e dava que ninguém podia ser. Dos quatro portugueses que eu conhecia, ninguém podia ser.

Depois de um mês, eles me atenderam de novo. Dessa vez a mulher foi super simpática comigo e me deu o passo a passo. Um passo a passo completamente diferente do que estava no site e do que a primeira mulher me passou. Mesmo assim, ela pediu um documento que tinha que ir no cartório para validar. Mas a mãe dessa minha amiga, que é minha representante, disse que não fez isso, porque o advogado disse que não precisava. Aí eu enviei. Ainda bem que ela falou isso, pois eu ia gastar uns 50 euros fácil nisso.

Eu enviei todos os documentos e a resposta foi que não precisava desse documento, era outro. Eu tive que fazer um pedido, para eles me passarem o documento. Era um documento padrão que aí ela assinava e enviava de novo.

Então, aqui essas coisas burocráticas, uma coisa não conversa com a outra, mas depois que eu fiz isso, em uma semana consegui pegar meu NIF.

Peguei meu NIF, fui na Junta médica para pegar meu número do médico.

J: Número do utente, né?

C: Número do utente. Aí a mulher me disse que precisava do comprovativo de residência da Junta de freguesia. Só que eu tenho contrato com meu nome da casa. Me falaram [irmão e amigos brasileiros] que o contrato da casa com o meu nome era o que era necessário. Aí eu levei lá. A mulher aceitou, mas disse que não é isso que a gente quer, da próxima vez traz da Junta. Tá bom, mas eu vou no SEF primeiro.

Aí no SEF... todo mundo me falou que no SEF que as pessoas eram grossas, que você não conseguia nada, mas em cinco minutos saí com meu SEF. A mulher olhou pra mim...você vai estar estudando onde? Tá bom, não sei o quê...tem comprovante de banco, da faculdade, tem da residência, aí eu dei o meu contrato, ah não é muito papel. Já sei que você mora aqui, aqui tá escrito sua residência e me deu o SEF rapidinho.

J: E o seu cartão chegou rápido?

C: Menos de três semanas. Pelo que percebi depende muito de quem você vai pegar, de que pessoa. A pessoa pode ser muito simpática, resolver tudo para você em cinco minutos ou pode ser uma pessoa uma mal encarada e ficar enrolando por você ser brasileira, não sei, ficar enrolando e não aceitar nada.

J: Você conhece outras histórias?

C: Várias histórias do SEF...a do meu irmão. Várias pessoas que tiveram vários problemas com o SEF. O meu foi muito tranquilo.

J: E a adaptação aqui em Portugal? Como foi? Você achou muito diferente do Brasil? Qual é sua rotina diária? Você pode falar sobre coisas cotidianas, que você teve que mudar?

C: É tudo diferente por causa da pandemia, né? Cheguei no meio da pandemia. Mas, assim, no mercado, tive que aprender nomes diferentes, tive que cortar carne vermelha. Carne vermelha aqui é caro e não é boa. Mas em compensação, os peixes...eu tô comendo muito mais peixe. Eu tô aprendendo a ser dona de casa. Lá no Brasil eu tinha uma diarista, aqui não tenho diarista, então eu tenho que limpar a casa. Tô igual uma doida procurando dicas de limpeza na internet, como limpar a casa.

Eu tendo que aprender a andar de metrô, no Brasil eu não andava porque Niterói não tem metrô. Eu tô andando bem, tô tendo que andar de metrô. Agora na pandemia não dá.

Eu sempre saía para correr no Brasil, eu corria na praia. Aqui vou sair, assim, para conhecer a cidade, mas no meio da pandemia não posso sair numa boa para conhecer. Então vou sair correndo porque eu posso fazer exercício físico correndo depois do toque de recolher, a cidade vai estar vazia, tem menos risco de pegar algum vírus. Tô saindo para correr feito maratona.

Mais que eu tenha vindo aqui duas vezes, mas foi como turista. Agora estou querendo conhecer lugares mais de moradores.

Isso mudou porque é muito ladeira, sobe e desce, sobe e desce. Tem dia que saio para correr sem rumo. Aí eu chego num lugar e falo “eu não voltar mais para casa”, não tem como voltar pra casa.

Mercado... minha vida se resume a mercado desde que eu cheguei aqui.

Impressionante...um dia eu vou no mercado, no dia seguinte eu esqueci de comprar mais alguma comida. Eu não ia no mercado no Brasil. Minha mãe é quem ia. Aqui umas três vezes por semana eu estou no mercado.

Aprendi muito a beber vinho. Vinho pra mim já é água, nem sinto mais.

A rotina mudou porque não estou com minha mãe. A primeira semana que eu cheguei ainda não estava com toque de recolher, no primeiro mês. Tudo tranquilo, não estava com toque de recolher. Eu estava conseguindo sair para ver meus amigos, pra aula eu estava indo para aula de quinze em quinze dias só... isso foi... eu não gosto de aula online. Mas de quinze em

quinze eu via gente. Eu conheci algumas pessoas. Eu podia sair. A gente estava indo para restaurante. Estava vendo mais meus amigos.

Depois de um mês fiquei trancada em casa. Isso pra mim foi... comecei a sentir falta de minha mãe, senti falta da minha casa, eu não sentia que aqui era minha casa, ficar ligando para minha psicóloga toda semana, porque eu não sentia que aqui era minha casa. Sentia falta do meu quarto. Meu quarto tem cama de casal, um quarto grande. Aqui é pequeninho, com uma cama de solteiro, com um armário pequeninho, tudo apertadinho.

Eu conheci um menino também, português. Acabou com minha autoestima.

Então assim, culturas diferentes. Temos que nos adaptar a aceitar o outro, o português no caso, porque é diferente da gente, brasileiro. Brasileiro carioca que a gente leva as coisas assim... é bem diferente.

Mas a adaptação foi pior quando teve o toque de recolher. Não podia ver amigos no final de semana, não podia ir à rua, almoçar fora.

Mas também assim depois de um Mês as coisas melhoraram, foram se ajeitando. Passei a ver minhas amigas durante a semana. E no final de semana ficava com meu irmão. Aprendi a limpar casa no final de semana porque ocupa o tempo, já que estou trancada em casa. Tô limpando a casa, lavando roupa. Então, eu tive que ir me adaptando, né? Fui me ajeitando.

Se não fosse a pandemia, acho que não teria esse mês chateada, esse mês pra baixo porque estaria saindo, vendo gente. Mas também é normal … se mudar… eu passei minha vida morando com minha mãe, tudo perfeito. Me mudar tendo que ser dona de casa, ajeitar tudo, limpar tudo, lavar roupa, cozinhar todo dia.

Adoro cozinhar, mas tem dia que quando chego em casa só quero deitar, não quero fazer mais nada, mas tenho que fazer comida.

Então, assim, esses primeiros meses são complicados. Mais difíceis, mas agora tô bem. Agora já estou me ajeitando. Tô sabendo cuidar de casa direito.

J: Ah.. que bom. Você tá gostando mais da sua casa agora?

C: Agora já acho minha casa. Tô mudando tudo, ajeitando tudo.

J: Ah...fico feliz.

Muito obrigada por todas essas informações importantes. Vai me ajudar bastante no projeto.

Não tenho mais nenhuma pergunta específica para você, porque já respondeu tudo.

Mas se você quiser falar mais alguma coisa, porque o projeto é ter uma solução para ajudar os imigrantes, principalmente imigrantes brasileiros neste processo burocrático e também nesse processo de chegar a um país e não conhecer pessoas.

Aí se você quiser no final da entrevista deixar alguma dica ou alguma coisa que você sentou falta específica, mas também é uma pergunta aberta, se você achar que já falou tudo, você pode... tá tudo bem. Só se você lembra de alguma coisa a mais que você queira acrescentar.

C: Eu acho que os jovens portugueses estão mais abertos. Na minha sala eu sinto que os jovens, jovens de 20 anos, são mais abertos a conhecer, de fazer amizades. Os professores são abertos. Estão acostumados a receber brasileiros, imigrantes.

Mas eu sinto assim, que esse pessoal burocrático não é nem um pouco aberto. Eles tinham que ser mais abertos, eles tinham que ajudar mais a gente. Eu liguei para o NIF, Finanças, três vezes. Eu consegui falar duas vezes, mas eu liguei mais de dez vezes.

Quando eu cheguei eu não tinha o chip daqui. Eu tive que ir correndo arrumar um chip, porque eles não têm outra forma de comunicação tão fácil. Mandar um email... eles não têm essa forma de comunicação de fácil acesso. Aqui tudo você tem que ligar, tem que ligar.

Quem tá chegando agora, às vezes não tem chip, às vezes faz o plano só de internet. Se você mora sozinha aqui você vai ligar para quem? Pra ninguém. Você só precisa de internet para falar no whatsapp, essas coisas. Achei isso também um canal de mais fácil acesso, internet, alguma coisa assim, que responda mais rápido. Só telefone não dá. Tem que contratar pessoas sabendo que vão lidar com imigrantes. Às vezes eles olham para brasileiro e não querem nem... a mulher que eu levei meu contrato lá no centro de saúde nem quis saber. Ela só ficou reclamando. Os níveis burocráticos não conversam entre si. Achei ruim.

Como no Brasil a gente sempre tem um contato, sempre tem um jeito de resolver mais rápido, eu não sentia tanto esse problema quanto eu senti aqui.

E o banco... eu abri fácil a conta no banco.

O meu problema maior foi tirar o NIF. Depois que eu tirei o NIF, eu consegui ir ao banco para abrir a conta, foi muito fácil. As outras coisas foram fáceis. Mas o NIF que é o principal, porque para abrir qualquer coisa precisa do NIF. Eu fiquei um mês sem conseguir tirar. Acho que isso tinha que ser uma coisa mais rápida.

J: E você tinha o apoio do seu irmão, né, para essas coisas? Não deve ter tido... uma hipótese, veja se faz sentido? Essa coisa do dinheiro, por exemplo. Se você tivesse vindo sozinha, ficar sem uma conta em um banco por um mês ia ser difícil, né?

C: A sorte foi o meu irmão. Eu trouxe dinheiro vivo, mas pouco. Minha mãe conseguia transferir dinheiro para conta do meu irmão. Quando eu saia, meu irmão que pagava no cartão, porque meu dinheiro tava lá. Imagina eu chegar sozinha e ficar um mês sem abrir conta no banco?

O NIF eu demorei mesmo tendo cidadãos portugueses para fazer coisas pra mim. Eu tinha 4. Imagina se você chega sem conhecer nenhum?

J: E tendo visto, né? Porque você veio pra cá legal, tendo o visto.

C: Sim, vim com visto.

J: Visto de estudante de ensino superior.

C: É.

J: Teoricamente, você poderia tirar o NIF sem o representante legal português.

C: É, mas aí eu cheguei no meio da pandemia, tava tudo fechado. Eu só consegui tudo isso porque meu irmão tinha contato. Então, senão tivesse meu irmão com contato não sei o que eu ia fazer. Um mês sem dinheiro, para pagar aluguel do apartamento, para comer, ir ao mercado...

J: Por enquanto você não trabalha aqui em Portugal, né?

C: Sim. Tô querendo procurar emprego, mas tá muito difícil.

J: Acabou de chegar, três meses, no meio da pandemia.

C: E cheguei com o euro lá em cima.

J: Vai conseguir com certeza um emprego rapidamente.

Acho que é isso, Cecília, muito obrigada pela entrevista, pelo seu tempo. Foi ótimo.

Vai ter esse áudio. Vou fazer a transcrição. Essa entrevista é para meu projeto de mestrado e a banca vai ter acesso a essa transcrição da entrevista. É uma entrevista exploratória para fazer algumas melhorias no meu projeto. Para você ficar ciente. Tá gravando isso também. Tá bom?

Muito obrigada.

3.1.6. Entrevista Diego

Nome: Diego

Idade: 31

Visto de estudante de ensino superior - Mestrado

Nacionalidade: Brasileira (sem dupla-nacionalidade de um país da União Européia)

Cidade natal: Belo Horizonte/ Minas gerais

Cidade que vive: Lisboa

Chegada em Portugal: agosto de 2018

Universidade: Universidade Nova de Lisboa - ISEG

Área de estudo: Economia

Joana: Você mora em Portugal há quanto tempo?

Diego: Desde agosto de 2018

J: Por que você decidiu se mudar para Portugal?

D: Eu vim pra cá para fazer o Mestrado. Sim. Eu decidi porque eu queria sair do Brasil. Eu queria mudar de vida. Já estava muito tempo trabalhando na mesma empresa, tipo morar no mesmo lugar. Queria basicamente mudar mesmo. E sair do Brasil um tempo.

J: Então você veio pra cá estudar e trabalhar?

D: Sim. Vim pra trabalhar, mas fiquei um ano e pouco só estudando. Fazer o Mestrado e começar a trabalhar. Mas a ideia era ficar a longo prazo então tinha que estudar e trabalhar também para pagar as contas.

J: Então você pretende ficar aqui por mais tempo?

D: Sim, por mais tempo.

J: risos. Eu sei que já sei algumas coisas suas da sua, mas pode fingir que eu não sei de algumas coisas

D: Tá bom.

J: Como foi esse processo de se mudar para Portugal? Quais foram as primeiras tarefas que você teve que fazer? Qual foi a primeira decisão?

D: Então, tipo, no Brasil, o meu primeiro passo foi me candidatar para o Mestrado. Então, tipo, eu vim pra cá em agosto e em fevereiro eu me candidatei para alguns Mestrados. Me candidatei para o Mestrado em Coimbra e para a Universidade de Lisboa, que eram as que eu conhecia. Não conhecia outras universidades, como por exemplo a Nova. Eu apliquei para as duas universidades. Eu queria Economia e tipo só que tinha que pagar para cada inscrição 100 euros. Acho que era 100 euros que pagava, 200 euros, não lembro, uma coisa assim.

Aí, tipo, como o prazo final para a Universidade de Lisboa terminou antes que a Universidade de Coimbra, eu, tipo, eu fiz a da Universidade de Lisboa e tava esperando que eu ainda ia fazer a de Coimbra, mas eles me aceitaram muito rápido na Universidade de Lisboa. Aí nem fiz, nem cheguei a pagar para a de Coimbra. O primeiro passo foi esse.

O segundo passo foi eu entrei em contato com o Consulado para poder marcar o visto. Que eu só ia falar pra empresa e pra todo mundo depois que eu já tivesse o visto.

J: Você estava trabalhando na época?

D: Sim, estava trabalhando, sim. Sim, durante todo processo eu estava trabalhando. Aí eu entrei em contato com o Consulado em Belo Horizonte mesmo, porque lá tem o Consulado. Aí marquei lá a entrevista, levei a documentação, levei passaporte e aí fiquei esperando eles devolverem de volta. Só que demora uns dois... só que demora muito tempo para marcar entrevista no Consulado, tipo ia... olha que eu ainda consegui bem, porque fica entrando todo

dia, igual a gente faz aqui na SEF daqui. Entrava pra ver quando surgia vaga e tal e aí entrei lá e parece que tinha alguém que desistiu e eu consegui uma vaga um mês pra frente.

E aí depois eu consegui. Aí eu fui lá e devolveram o passaporte. Um mês pra frente... uma coisa assim.

J: Então você se inscreveu no Consulado pela internet mesmo?

D: Sim, pela internet. É, pela internet. Foi pela internet mesmo.

J: No Rio é um pouco diferente.

D: É acho que no Rio é um pouco mais cheio.

Aí eu fiz esse processo. Aí no dia que eu recebi meu passaporte eu comecei a programar mais coisas.

É... o outro passo foi começar a falar com meu pai, minha mãe e meu irmão também. Comecei a falar pra eles. Eu comecei a pesquisar passagem. Eu já tinha sido aceito cá na Universidade de Lisboa, então já sabia quando iam começar as aulas. Então comecei a buscar passagem para agosto porque eu queria chegar um pouco antes pra conhecer mais a cidade e na realidade eu tinha vindo pra cá, e eu queria chegar em agosto. As aulas iam começar só em setembro.

E aí depois, eu comecei a pesquisar casa também. Eu comecei pesquisar casas nesses sites. Mas só como muitos daqueles sites não passa confiança nenhuma, tipo, não tem contato das pessoas e tal, acabei caindo no Uniplace, que é o mais seguro que, consegue fechar de longe, consegue ver que é assegurado, que as casas foram verificadas e visitadas, alguma coisa assim. Aí eu achei um quarto aqui onde eu moro. Eu moro desde que cheguei. Aqui nesse prédio. Eu dei muita sorte.

Aí eu fiz isso e depois um dos últimos passos foi avisar no trabalho. Legalmente precisa de 30 dias para avisar no Brasil. Mas na empresa que eu trabalhava não cobrava que se trabalhasse os 30 dias. Quando quisesse sair, você podia sair. Mas como não sabia disso, eu nunca tinha pesquisado sobre isso na empresa. Eu nunca tinha pensado em fazer isso. Pedir demissão. Então, tipo, eu avisei lá. E fiquei trabalhando até uns antes da viagem.

Esse foi o processo todo.

J: E quando você chegou aqui? Qual foi a percepção da cidade, de tudo, desse novo dia a dia, de morar numa cidade num continente diferente, assim?

D: Olha, não sei. Quando cheguei... cheguei no verão, então, tava muito quente. Tipo em Belo Horizonte é um pouco mais frio que aqui. Cheguei tava muito quente.

Então, tipo, quando cheguei no aeroporto eu achei um pouco confuso na hora de pedir Uber. Não sabia onde era que pedia. Não sabia se era embaixo ou era em cima. Fiquei um tempão lá até eu conseguir. Achar onde que era. Então, tipo, do aeroporto pra cá eu tive a percepção de que era uma coisa bem diferente. Pelo menos do trajeto do aeroporto pra cá. Os prédios eram bem diferentes do que eram em Belo Horizonte, no Brasil.

Então, tipo, eu tive a percepção que era algo bem diferente do que eu estava acostumado.

A cidade era bem diferente, a cidade mais antiga. As cidades brasileiras são normalmente mais novas que aqui. Aqui é mais antigo.

Aí você diz percepção em relação a tudo, às pessoas?

J: E o dia a dia também, de viver aqui?

D: Aí quando eu vim morar no apartamento que encontrei na Uniplace, que recebia pessoas todos os lugares. O meu contato com pessoas foi com pessoas estrangeiras. Foram com espanhóis e italianos que viviam aqui comigo.

Então, tipo, quando cheguei, eles já viviam aqui. O pessoal tava chegando na mesma época. Como é o primeiro semestre, então tava todo mundo pra fazer amizade, então foi muito fácil fazer amizade com o pessoal que morava aqui, principalmente com os espanhóis, que têm a cultura mais parecida com a do Brasil.

Então fiz amizade com eles. Conheci muitos deles. Isso foi muito diferente pra mim, pois eu nunca tinha morado com ninguém de outros países. Nunca tinha morado fora do Brasil e nem com ninguém de outros países. Então, isso foi um aprendizado bom, tipo, conversar com eles em outras línguas, fazer amizade em outras línguas. Isso é um passo importante porque aqui também em Lisboa, em Portugal, em geral, você convive com pessoas de todos os lados. Porque aqui recebe muitos turistas em proporção à população. Tipo você convive com muito mais gente de culturas diferentes de outros países. São coisas que no Brasil a gente não tem acesso. Uma diferença enorme. Um tanto de gente de outras culturas e de outros países que a gente consegue conviver aqui e isso passa a ser uma coisa muito normal. Uma coisa que era completamente anormal em BH, por exemplo, tipo conversar com a pessoa de fora ou ter amizade com pessoa de fora. Passou a ser uma coisa mais normal do mundo.

J: É uma coisa de que você gosta daqui?

D: Sim, é uma coisa boa.

J: Então, a adaptação aqui em Lisboa foi como pra você? O que eu vi foi que foi bem interessante.

D: A minha adaptação foi muito rápida. Foi muito fácil. Primeiro, eu já tinha tudo planejado. Já tava financeiramente planejado. Eu já sabia mais ou menos quanto eu ia gastar. Tipo, já tava com a casa contratada. Já tinha o Mestrado matriculado. Sabia o dia que ia começar as aulas. Então, o planejamento foi muito bem feito, com muita antecedência. Praticamente com 6 meses de antecedência eu tinha feito o planejamento.

Então, assim, a adaptação foi muito fácil.

O que foi mais difícil foi começar a estudar, pois já fazia tempo sem estudar. Fazer o Mestrado em Economia, que é bem difícil. Bem complicado. Tem muita Matemática, parte de Econometria, Macroeconomia. Isso é bem complicado. Eu tava muitos anos sem estudar.

Tipo essa parte foi a mais difícil nos primeiros seis meses. Tive que me dedicar bem.

J: Sim. Imagino. E eu queria te fazer uma pergunta que vi em outras entrevistas. Como foi sua experiência com a SEF? E essas burocracias daqui de Lisboa, de Portugal, em si?

D: Com o SEF primeiro é que são poucas vagas. Há poucas vagas. É difícil você conseguir marcar.

No princípio, quando eu cheguei havia uma confusão enorme a respeito se podia marcar online ou não, se só podia ser por telefone. Só que por telefone era impossível de conversar por telefone. Tipo, o email também não era respondido.

Então, tinha essa dúvida que todos nós tivemos se podia marcar online ou não. Eu acabei por marcar online mesmo onde eu vi no grupo. Eu tinha um grupo de brasileiros no Whatsapp que o pessoal perguntava e falava: eu fui em tal SEF e lá podia marcar online. Então, eu marquei em Coimbra quando eu tirei meu primeiro cartão de residente. Eu tirei em Coimbra.

Então eu fui lá. Tava marcado para 10 horas da manhã e eu só fui atendido lá pra meio dia, uma hora. Demorou muito. Dá pra perceber que a quantidade de pessoas para atender é insuficiente para o volume de pessoas que estão na fila, que tão lá por dia.

Parece que eles marcar uma pessoa para cada 15 minutos, mas eles demoram muito mais que isso pra atender, então, vira uma bola de neve.

Essa foi minha primeira experiência com o SEF.

Depois foi para renovar o meu passe, eu tive aqui...como chama aquele lugar que eu tive que você queria marcar também? Aqui em Lisboa?

J: Odivelas?

D: Odivelas, é. Eu consegui marcar em Odivelas quando apareceu vaga e aí eu cheguei lá, eram pra ser 6 atendentes, só que no dia 4 tinham passado mal. Quatro funcionários passam mal no mesmo dia. Então só tinham 2. Aí acabou que uma pessoa que tava lá, que era tipo o chefe, coordenador da área, começou a atender. Outra mulher que era só para marcar, fazer o agendamento. (pode fazer agendamento presencialmente) ela começou a atender também às pessoas.

Aquilo foi a maior desorganização que eu já vi do serviço público. Estava bem desorganizado. Eu já estava trabalhando, então eu tive que falar com a minha chefe que eu tinha que ir resolver essa questão na SEF e eu tava planejando ficar lá 2 horas, eu fiquei lá 6 horas. E ainda perdi meio dia de férias, pois eu tive que marcar esse meio dia de férias.

Mas, o que aconteceu também, por exemplo a mulher...uma das mulheres tentou me jogar para outro dia, aí eu falei: Minha senhora, eu já perdi aqui meio dia de trabalho e eu não tive justificativa nenhuma. Ou aceitar passa mal ou é férias. Eu perdi meio dia de férias pra vim cá pra uma coisa que era para ser em meia hora e eu tive que ficar esperando 5 horas. Mesmo assim, eu fui último a ser atendido, porque depois de mim eles passaram a reagendar as pessoas para outro dia.

Então, tipo, um dos atendentes que estava trabalhando, que era realmente atendente, porque os outros faziam outras funções que estavam atendendo no dia para ajudar. O único que era atendente mesmo demorava muito, muito pra atender, ele era muito lento, não sabia digitar. Parecia que não sabia lidar muito bem o computador. E além do mais, saiu na hora do almoço. Fez uma hora de almoço, o que atrasou ainda mais.

Isso, tudo mundo estava lá desde de manhã e ele foi fazer hora de almoço normal dele. E aí a gente teve que ficar esperando ele voltar pra continuar o atendimento.

Então, assim, o serviço é muito mal prestado. Tipo, eles não têm...eles não se sensibilizam nem um pouco com as pessoas que estão lá. Tipo, quase todas as pessoas que estão lá perdem um dia de trabalho ou perde um dia de estudo ou qualquer coisa do tipo... eeeeee....parecem que eles não tão...tem pagar aquela taxa que é quase 50 euros. Tipo, não é pouco. Só para eles emitirem um cartão....eeeee....que seria por 15 minutos de serviço prestado e a gente tem que ficar lá 5, 6 horas.

Isso também, eu vi pessoas que estavam lá com bebê. Ficar esperando 6 seis. A pessoa grávida. Não tem fila nenhuma de prioridade.

Se você vai agendar lá, não tem como, por agendamento.

Tipo assim, as pessoas tá com o bebê de 6 meses, tá planejando ficar lá 1 hora, acaba ficando lá 6 horas, igual as outras pessoas. Isso se ela tiver sido atendida, porque tenho certeza de que as pessoas que eram pra ser atendidas à tarde, não foram atendidas. Foram todas mudadas. Só as pessoas de manhã que eles conseguiram atender no dia.

Então, a escala de atendimento tá muito mal organizada. Precisa de mais pessoas. Marcando muitas vezes pro mesmo horário.

J: Eu percebi que você estava dizendo que têm algumas informações que você procurou e que não estão claras.

D: Não, não estão claras. Tipo, a documentação necessária não é muito clara. O que eu percebi é que com as pessoas é que cada SEF pede alguma coisa diferente, mesmo que está listado com os documentos no site, um SEF não pede. Outros pedem que estão além do solicitado.

Por exemplo, acho que a questão da faculdade. Uma das declarações que não está escrita no site e eles pediram para algumas pessoas.

Por exemplo, quando eu estive lá no SEF e eu já estava trabalhando e estudando, eu levei a documentação disso tudo, mas levei também o contrato. Ele perguntou: você quer que seu visto seja de estudante ou de trabalhador? Eu falei: não sei. Ele nem explicou o que acontecesse, se eu tivesse de trabalho seria de 2 anos e de estudante é um ano. Não explicou nada do tipo. Não entendi muito bem, mas as informações não estão lá.

Por exemplo, o que é preciso para levar o contrato. Isso é muito difícil de encontrar em qualquer lugar. Quando você começa a trabalhar, porque no cartão está escrito cartão de residência que você tem que comunicar à SEF. Mas comunicar como? Tipo, pra mim comunicar seria só enviar o contrato por email ou pelo Correio, mas tem que fazer um agendamento na SEF para poder levar o contrato presencialmente. Então, será que é necessário isso mesmo? Marcar só pra levar um contrato? Não tem como enviar pelo correio, por envelope, qualquer coisa assim?

Por email...já que escrito comunicar.

J: Tem informações que não estão tão claras. Eu vi que você disse que algumas pessoas fizeram de um jeito e que você sabe de SEFs de outros lugares é diferente. Como você tem essas informações? Amigos?

D: Ah, sim. Eu tenho amigos, você conhece Tomás e João, por exemplo, eles foram lá na Madeira por causa dessa falta de Informação. Não conseguiam ligar para os SEFs de Lisboa

para poder agendar e falava que não podia fazer online, inscrição online, muita gente perdeu viagem e não fez.

Eles preferiram ir lá na ilha da Madeira para poder fazer. Tipo, gasta com viagem, gasta com estadia. É longe, não vai poder ir e voltar. Sai muito mais caro. Porque lá eles tinham confiança na informação.

Tinham pessoas que já tinham ido lá e eles foram e foi do jeito que eles esperavam.

Esse é o caso, pessoas que gastaram muito mais do esperado por falta de informação.

J: Foi por mais de amigos. Por que eu vi na TV que as pessoas usaram grupos de Facebook, Whatsapp...

D: Nos grupos de Whatsapp também tem muitas pessoas que relatam muitas experiências lá. Não sei falar o nome de ninguém agora, porque...

J: Não é nem a questão do nome... é da onde você, por quais plataformas, por quais meios você pegou as informações. Mais por Whatsapp, por esse grupo que você tinha dito

D: Grupo de brasileiros que estavam vindo pra Portugal no mesmo semestre que eu tava vindo

J: Sim, eu entendi.

D: Eu entrei no grupo do Facebook... e a partir do FB eles criaram um grupo no whatsapp e eu entrei no grupo e lá eles compartilhavam alguma informação: como tirar o NIF, tirar o NIF sem ter que levar um representante fiscal de Portugal. Foi uma dificuldade enorme que a gente teve também. Não sei se tem essa questão aí de tirar o NIF

J: O NIF também é uma questão.

Eu acho que é isso. Não tem nenhuma pergunta específica. É mais sua percepção, como foi sua experiência mesmo.

D: Tirando a parte burocrática, especialmente como a gente é cidadão brasileiro não precisa passar por quase nada disso. Igual por exemplo, a parte burocrática da saúde também para tirar o Registro Nacional de Saúde eu tive que ficar praticamente a tarde inteira para poder conseguir pegar o papel. Também para trocar minha carta de condução para condução portuguesa eu marquei às 9 horas da manhã, eu consegui tirar a senha e só fui atendido ás 16 horas da tarde. Só que tipo nesse caso eu tinha lido online que podia tirar a aplicação. Fiz o download da aplicação e consegui tirar a senha por aplicação. SE não eu tinha que ter ido lá e ficar esperando até às 16h.

A aplicação ajudou muito pra conseguir controlar o horário, em qual senha que tava, quanto tempo demorava até eu ser atendido, pra eu poder ir lá.
SE tivesse aplicação seria uma boa solução pra muitas coisas.
O NIF, por exemplo, quando eu fui lá tirar, eu fui tirar perto da Baixa-Chiado e quando chegou lá pediram representante fiscal.
Tipo, você acaba de chegar num país, você praticamente não conhece ninguém, você precisa de representante fiscal português para te dar um número de identificação.
J: Você tem o visto, né?
D: E nesse lugar pedia e muitos outros não pedem, então por que tem essa diferença? Isso é uma coisa muito estranha. E qual a necessidade disso também?
Nem parece que Portugal recebe esse tanto de estrangeiro que vem morar cá. Porque parece um país que não recebe ninguém.
Tão mal dimensionados, as informações não estão disponíveis e cada lugar pratica o procedimento de uma forma diferente.
J: Obrigada.

4. Testes de Usabilidade

4.1. Roteiro do teste para os utilizadores

4.1.1. Apresentação do teste

Olá, [Nome do utilizador].

Eu sou a Joana e foi conduzir esta sessão, tudo bem? Antes de começarmos, tenho algumas informações pra te passar. Eu vou ler para ter certeza que tenha dito tudo :)

Provavelmente você sabe o motivo de estar aqui e agradecemos muita a sua colaboração. Mas deixe-me dizer algumas coisas que podem não ter ficado claras e são bem importantes.

A sessão não vai demorar mais que 15 minutos ao todo. E o grande objetivo desta sessão é testar o aplicativo que estamos desenvolvendo para ver como será para as pessoas que vão utilizá-lo. É importante que entenda que o que está sendo testado é o protótipo do app e não

você ou suas habilidades. Não existe nada que você possa fazer que seja considerado errado. Talvez somente jogar o celular no chão hahaha Não tenho dinheiro para comprar outro.

O que eu quero dizer com isso é que nós queremos saber qual é a sua honesta impressão sobre o protótipo. Nós queremos aprimorá-lo para que as pessoas que forem usar tenham uma boa experiência com o app final. Então pode ser bem sincera e não ter medo de ferir os meus sentimentos ou algo do tipo, tá bem? É pra ativar o modo cri-cri.

Outra coisa importante é que à medida que formos avançando na sessão eu vou pedir que você pense em voz alta. Dizer o que se passa na sua cabeça sobre o que está vendo na tela e narre as suas ações. Isso nos ajudará muito porque se não falar pode ser que nós interpretemos alguma ação de maneira errada. Se você falar, nós vamos acompanhando o seu raciocínio e ações para completar as tarefas que vamos te dar.

Como sabe nós vamos gravar video e audio do teste que só serão utilizados para os fins de pesquisa, ok?

Se tiver alguma dúvida pode perguntar. Pode ser que eu não possa responder imediatamente porque queremos saber como seria se você não tivesse ninguém sentado ao seu lado. Mas no fim do teste vou responder as perguntas que não pude ao longo do teste, ok?
Se você precisar pausar o teste, me informe. Não tem problema.

4.1.2. Perguntas rápidas

Antes de olharmos o app gostaria de conversar um pouco com você.

- O que você faz? Estuda , trabalha?
- Você usa a internet com regularidade? quantas horas por semana? não precisa ser exato.
- Pra que você usa a internet?
- mais no celular ou computador?

4.1.3. Apresentação dos cenários e tarefas

Estas são os cenários e as tarefas em ordem de execução. Leia o primeiro cenário e tarefa em voz alto, por favor.

Pode começar.

4.2. Cenários e Tarefas

- **Cenário 1 –** "Você é um/a brasileiro/a que está planejando fazer mestrado em Portugal. Então, resolveu usar o app *Portugal by Step* para saber quais são as tarefas que precisa cumprir para se mudar para Lisboa."
    - ***Tarefa 1* –** Você não tem login ainda. Comece a usar o aplicativo e percorra o caminho até a sua lista de tarefas customizada.
    - ***Tarefa 2* –** Na "Lista de Tarefas", marque como feito o item "Marcar SEF".

- **Cenário 2 –** "Você é um/a brasileiro/a e estudante de graduação em Portugal. Está interessado/a em fazer uma viagem de camping, mas não conhece muitos lugares bons para isso e quer conhecer possíveis colegas para fazer viagens juntos.".
    - ***Tarefa 1* –** Encontre o tópico "I love Camping" em Comunidade.
    - ***Tarefa 2* –** Clique para escrever uma nova publicação no tópico "I love Camping"

4.3. Transcrições

4.3.1. Utilizador 1

Nome utilizadora: Tomás
Data do teste: 30/06/2021
Duração total do teste: 12 minutos e 21 segundos
Duração da realização dos cenários: 5 minutos e 25 segundos

Perfil do utilizador

Utilizador 1: Tomás, 26 anos, Economista. Vive em Lisboa-Portugal. É brasileiro,do Estado do Rio de Janeiro, da cidade de Niterói. Recém diplomado no Mestrado em Economia em Lisboa. Trabalha como economista num banco. Utiliza internet todos os dias, mais ou menos 30 horas por semana. Basicamente usa para redes sociais. O dispositivo mais usado é telemóvel.

<u>Aviso:</u> Foram realizados 6 testes de usabilidade com 6 utilizadores diferentes. Este foi o primeiro teste e por mais que as gravações pelo Zoom e a captura do ecrã tivessem sido testadas anteriormente nesta sessão com o utilizador Tomás o vídeo da captura do ecrã falhou. Então, infelizmente, não há registo da utilização em si do aplicativo. Somente do vídeo do zoom com narração dos passos, conversa e reações do utilizador. Nos outros 5 testes o problema foi resolvido e há os dois vídeos (zoom e captura do ecrã). O objetivo de contar isso é mostrar e registar que ocorreram percalços no caminho que foram superados e solucionados em novas oportunidades. A transcrição deste teste mantém-se no trabalho não só para honrar a transparência e os desafios, mas também porque mesmo sem a captura de tela tem a sua validade para o estudo da usabilidade do protótipo da aplicação ainda mais porque o utilizador narrou muito bem os passos e os botões em que carregou ao longo da jornada.

Transcrição combinada do vídeo do Zoom

0’

J: Vou colocar aqui para gravar, ok?

T: OK.

Joana coloca para gravar o ecrã do telemóvel para em 29 segundos a gravação é interrompida. Não se sabe o motivo. Só é percebido isso no fim da sessão, infelizmente.

J: Olá, Tomás, tudo bem? Eu sou a Joana como você já sabe... E eu vou conduzir esse teste de usabilidade. Mas antes de começar eu tenho algumas informações para te passar. Eu vou ler para ter certeza que você esteja ciente de tudo. Primeira informação, para deixar registrado, que os videos estão sendo gravados. Você consente com isso?

T: Sim, sim.

J: Depois o vídeo vai ter uma transcrição e aí depois eu vou fazer uma análise sobre isso para a minha dissertação de mestrado.

T: Sim, sim.

J: Ok. Obrigada. Provavelmente você sabe o motivo de estar aqui e agradeço muito a sua colaboração. É importante eu dizer algumas coisas… A Sessão deve demorar uns 10 minutos ao todo e o grande objetivo dessa sessão é testar o aplicativo [aplicação] porque queremos saber como as pessoas vão utilizá-lo e como vai ser essa experiência.

Tomás vai acenando positivamente com a cabeça enquanto Joana vai falando sobre o teste.

J: Não existe nada que você possa fazer que seja errado. A gente quer encontrar os erros da aplicação mesmo. Então quem está sendo avaliado aqui é a aplicação e não você.

T: Ok.

J: Então se sinta à vontade para me dizer o que que você acha, quais são as suas impressões sobre a aplicação ou se você sentir alguma dificuldade...mesmo que você fique com medo de ferir meus sentimentos ou algo do tipo.

Tomás ri um pouquinho.

J: É bom que os erros do aplicativo sejam encontrados para que a gente possa solucionar para que a experiência seja boa.

T: Sim.

J: No fim eu vou fazer algumas perguntas, mas acho melhor nós começarmos com as tarefas. Aqui tem um papel onde tem os cenários e as tarefas…

Joana entrega a folha com os cenários e tarefas o Tomás e ele começa a ler silenciosamente.

J: Tá bem [está bem]?

T: Tá bem [está bem].

J: Aí tem o primeiro cenário… peço que comece por ele. Ah, desculpa, esqueci de falar, quando você estiver fazendo as tarefas e mexendo no aplicativo, se você puder falar em voz alta, narrar, o que você está fazendo é importante também. Isso porque às posso ver você fazendo alguma coisa e achar que você entendeu de uma forma e na verdade você foi por aquele caminho por outro motivo, por exemplo.

T: Ok.

J: Desculpa pela confusão. Aí nesta folha têm os cenários e tarefas.

Joana aponta para o papel. Tomás volta a ler o papel com os cenários e tarefas silenciosamente.

T: Ok. Tudo bem.

3’12”

Tomás lê o primeiro cenário em voz alta.

T: Ok. “Cenário 1. Você é um brasileiro que está planejando fazer mestrado em Portugal. Então, resolveu usar o app Portugal by Step para saber quais são as tarefas que precisa cumprir para se mudar para Lisboa.” Ok. “Tarefa 1. Você não tem login ainda. Comece a usar o aplicativo e percorra o caminho até a sua lista de tarefas customizada.”

J: Exatamente.

T: “Portugal by Step”. Está aqui.

Tomás carrega na logo e para o ecrã inicial.

T: “Quero começar”.

Tomás carrega no botão “Quero começar” e é direcionado para o primeiro ecrã de onboarding. Ele lê o texto completo dos três ecrãs de onboarding.

3’53”

T: “Descomplique e organize a sua mudança para Portugal e conecte-se com uma comunidade de migrantes.”

Tomás olha um pouco para o ecrã, parece estar avaliando.

T: Exato. Clicando aqui no botãozinho que está logo abaixo [o botão rosa com a seta]

Ele avança para o 2/3 ecrã de onboarding.

T: “Queremos te conhecer um pouco para te ajudar em todo o processo.” [carrega no] botãozinho aqui de baixo.

Ele avança para o 3/3 ecrã de onboarding.

T: “Vamos te fazer algumas perguntas rápidas que vão ajudar a customizar a sua experiência, ok?” Ok.

Tomás levou 22 segundos para concluir e ler os três ecrãs de onboarding e avançou para as seção de perguntas.

4’15”

T: “Qual é a sua nacionalidade?” “Brasileira”. Primeiro botão.

T: “Qual é o seu tipo de visto.” “Estudante de ensino superior”. Sim. Mestrado.

T: “Você é estudante de…” “Mestrado ou doutorado". Perfeito, segunda opção.

T: “Você pretende trabalhar?” “Sim”. Pretendo.

T: “Você tem carteira de motorista?” Cara, não tenho.

T: “Você tem animal de estimação?” “Não.” Não tenho, vim sozinho.

T: “Você é casado?” “Não.” Sou solteiro.

Tomás levou 29 segundos para todas as perguntas.

T: “Obrigada pelas respostas. Crie um perfil para salvar” suas informações. Vou gravar pelo meu nome. Vou botar [colocar] um nome… Cliquei aqui na...

Tomás carrega no campo de nome.

J: Essa parte não está desenvolvida.

T: Ah, ok, ok.

J: Peço desculpa.

T: Mas era só seguir só seguir aqui: “nome”, "email". Perfeito. Bem fácil.

J: Então você consegue visualizar todas as informações? o que você acha?

T: Sim. “nome”, "email". “Prosseguir”. Perfeito. Vou usar, aqui, já um app do facebook para entrar.

Tomás é direcionado para a homepage inicial.

T: Ok. Suas tarefas foram concluídas. Acho que já criei aqui o perfil. Ok.

Tomás pega o papel com os cenários e tarefas de novo e lê próxima tarefa.

T: “Na ‘Lista de Tarefas’, marque como feito o item ‘Marcar SEF’” Ok.

Tomás desliza pelo ecrã sem carregar em nada ainda.

T: "Conheça nossa Comunidade”. Tenho aqui. “Lista de tarefas”... Tudo, tem lista de comunidade com umas coisinhas… Vamos lá. “Conferir a sua lista”

Tomás carrega em “Conferir a sua lista” na homepage e é direcionado para a “Lista de Tarefas”.

T: Cliquei [carreguei] na minha lista. Ok.

Ele confere de novo a tarefa rapidamente.

T: Marcar como feito o SEF. Ok. Tem vários itens aqui. “SEF”, “Transporte”, “Chip”, “NIF”. Várias coisas que nós temos que passar. “Alugar casa”, “PB4”, “conta em banco”. Várias coisinhas…

J: Deixa eu te perguntar… como você faria para ver mais detalhes do item “Marcar SEF”? Você clicaria [carregaria] aonde?

T: Tem uma setinha ao lado do marcar SEF que é, aparentemente, onde eu consigo ver mais detalhes.

Tomás olha para Joana para conferir se está respondendo certo.

J: Ok.

Tomás carrega no botão de detalhes e abre o item.

T: E realmente tem. Tem uma data de atualização aqui em baixo, o que é bom. Pelo menos eu já enfrentei isso… conheço pessoas que enfrentaram isso… e isso [as informações] muda de ano em ano ou de dois em dois, depende. Mas tem umas informações que mudam com regularidade. Então isso é importante. Essa data... para mim… Eu gostei disso. Ok. Tem alguns detalhes, tem um link inclusive se eu quiser fazer uma marcação. Ou seja, se eu ainda não fiz a marcação tenho como clicar aqui e claramente é um link. Pronto. E consigo fazer…

Tomás carrega na checkbox do item.

T: Consigo clicar numa caixinha… qual é o nome disso?... para dizer que está feito. Então eu dei o check e apareceu aqui para mim “item completo”. Então, é uma das etapas necessárias para… Bom, uma das etapas para o processo para se mudar para cá que foi concluída. Ok. Eu acho que o cenário 1 eu já fiz.

J: Sim. ok. Agora você pode fazer o cenário 2?

Tomás lê o cenário 2 em voz alta.

T: “Cenário 2. Você é um brasileiro e estudante de graduação em Portugal. Está interessado em fazer uma viagem de camping, mas não conhece muitos lugares bons para isso e quer conhecer possíveis colegas para fazer viagens juntos.” Ou seja, interação. “Tarefa 1. Encontre o tópico “I love Camping” em Comunidade.”

Tomás carrega no menu.

J: Como você iria para lá?

T: Eu ia tentar primeiro aqui em cima no… numa espécie de… são umas linhas em cima. Um superior. Ou seja, aparentemente um menu e é um. Aqui eu consigo ler que tem várias opções e a terceira é “Comunidade”. Então eu clicaria [carregaria] na Comunidade para procurar.

Tomás carrega em “Comunidade” no menu, mas não funciona. Deveria funcionar. Tem interação, mas provavelmente a internet falhou.

T: Certo?

J: Sim. Deveria funcionar, tem interação. Você pode clicar de novo, por favor?

Tomás carrega em "Comunidade" de novo e funciona. Ele é direcionado para a página principal da comunidade.

T: Cheguei aqui na Comunidade. Pronto. Depois de ter clicado na opção comunidade… [Na página] tem várias ideias, várias caixas. "Festivais", "Road trip", "Cidades", "Camping", "Hortas", "turismo", "nightclubs", "quartos" e tudo mais.

Tomás vai mexendo na página da comunidade ainda sem carregar em nada.

T: E tem uma opção aqui "I love Camping", que é a opção que a gente quer.

Tomás carrega no card do tópico "I love Camping" na página principal da comunidade. E pega o papel de cenários e tarefas para ler a última tarefa.

T: "Tarefa 2: Clique para escrever uma nova publicação no tópico 'I love Camping'". Ou seja, aqui logo no início consigo ver uma barra que é claramente de pesquisa. Se quero pesquisar alguma coisa. Em baixo, tem a foto do meu perfil com uma barra "escreva algo".

J: Aí, onde você clicaria para escrever uma nova publicação?

T: Claramente onde está escrito "escreva algo" com uma barra. Eu posso escrever aqui alguma coisa.

Tomás carrega no campo "escreva algo..." e o overlay de nova publicação abre.

T: Ah, eu consigo adicionar foto, documento e, inclusive, colocar tags e tudo mais. Pronto. É isso. Tarefa 2 concluída

J: Certo. Muito obrigada. Todas as tarefas foram concluídas. De um modo geral, o que você achou da aplicação? Você acha ela agradável ou você tem alguma sugestão?

T: Eu achei bem interativo. Achei que consegue… é fácil de, pelo menos, de seguir a informação e tudo mais... Eu gostei. Eu acho que é bem direto naquilo que se pretende.

J: Você acha que ajudaria as pessoas no processo de migração?

T: Eu acho que ajudaria. Eu não posso, assim, confirmar 100% em todas as tarefas que ele se propõe… no caso da lista que tem marcar seef, nif e tal… No caso precisaria verificar se tem todas as etapas necessárias. Neste aspecto eu não consigo definir. Mas de um modo geral, partindo do pressuposto de que os passos ali estão, é bem simples de seguir. Ou seja, tem todos os passos necessários, você consegue dar o check em tudo que já fez. Digamos assim, preencher a minha lista. E ainda tem uns extras. Até mesmo essa interação do "I love Camping", visitar seja boate [discoteca] ou turismo. Ou seja, tem uns extras que vão um pouco além das obrigatoriedades…

J: Uma outra pergunta mais específica... Sobre as perguntas iniciais sobre o usuário, você se sentiu incomodado em responder.... você achou que tudo bem?
T: Tudo bem, tudo bem. Simples, rápidas e diretas. Acho que talvez a única observação que eu faria… não sei se é completamente focado para brasileiros… mas talvez ter não ter só as opções de brasileiros e outros. Ser talvez só uma seleção de nacionalidades para não ser voltado para brasileiros e poder ser mais fácil para outras nacionalidades. Não sei se esse é o objetivo ou não...
J: Agora, por enquanto, é só para brasileiros e estudantes de ensino superior. Por isso que só tem a opção de brasileiros…
T: Ah, entendi. É, talvez seja o único campo que eu bati o olho e pensei: talvez devesse ser apenas uma lista de países e não o foco de uma opção de brasileiros em primeiro e outros em segundo. Acho que é o único comentário que eu tenho assim de cara.
J: A ideia é depois escalar o protótipo para outras nacionalidades e tipo de visto. Mas para começarmos segmentamos para um público restrito para conseguirmos testar a solução.
T: Ah, ok. Boa.
J: Muito obrigada pelas contribuições. Agora só falta a última etapa que são algumas perguntas rápidas sobre você para montar um pequeno perfil., tudo bem?
T: Tudo bem.

Obs: estava ligado na internet 4G.

4.3.2. Utilizador 2

Nome utilizadora: Leilaine
Data do teste: 30/06/2021
Duração total do teste: 16 minutos e 33 segundos
Duração da realização dos cenários: 6 minutos e 43 segundos

Perfil do utilizador

Utilizador 2: Leilaine Nogueira, 24 anos. Vive em Lisboa-Portugal. É brasileira, do Estado do Rio Grande do Sul, da cidade de Coxim. Estudante de graduação na Universidade de Lisboa do curso de Línguas, literaturas e Culturas. Não trabalha. Utiliza internet com

regularidade: todos os dias, mais ou menos 20 horas por semana. Utiliza para durante o período letivo para assistir aulas, estudar, mas também utiliza muito as redes sociais: facebook, instagram. Dispositivos: computador para aulas e estudar e telemóvel para redes sociais, banco online, aplicativos, pesquisas pessoais. Usa muito mais o telemóvel. Acha mais fácil aceder às coisas que mais utiliza pelo telemóvel por causa dos aplicativos mobilie. Prefere aplicativos mobile.

Transcrição combinada do vídeo do Zoom e do vídeo da captura do ecrã

0’

J: Olá, Leilaine, tudo bem?

L: Olá, Joana.

J: Como você sabe o meu nome é Joana e eu vou conduzir essa sessão de teste de usabilidade hoje. Mas antes de começarmos, eu quero te passar algumas informações. Eu sei que algumas delas você já sabe, mas é importante que você esteja ciente de tudo para que o teste atinja os objetivos.

Primeiro, gostaria de agradecer a sua participação e gostaria de confirmar que você concorda que a transcrição desse vídeo que está sendo gravado pode ser anexada a minha dissertação de mestrado.

L: Sim, concordo.

J: A sessão vai demorar mais ou menos 10 minutos. Então é bem rápido. É importante que saiba que o objetivo é testar o aplicativo [aplicação] e não você. Então, se você tiver alguma crítica pra falar sobre o aplicativo [aplicação], você pode falar enquanto estiver utilizando ou até mesmo depois que realizar as tarefas, porque é mesmo para a gente melhorar o aplicativo. Então não se preocupe se vai ferir meus sentimentos ou algo do tipo se você falar que tem alguma coisa errada ou que poderia ser melhor.

L: Tá [Está bem]

J: Você não tem como fazer nada de errado. É provavelmente o aplicativo que não vai estar feito da maneira correta para a sua melhor experiência possível.

L: Tá [Está bem]

J: Então, eu vou te mostrar alguns cenários que estão nesta folha aqui.

Joana entrega a folha com os cenários e tarefas a Leilaine.

J: Essa folha tem dois cenário com duas tarefas cada. E eu gostaria que você pudesse ler em voz alta e seguisse isso. E outra coisa, quando você estiver utilizando o aplicativo gostaria que você narrasse o que você está fazendo e o que você está achando.

L: Tá [Está bem]

J: Por exemplo: tive dificuldade nisso ou achei isso interessante. Porque tem algumas vezes que a gente consegue interpretar com o vídeo e a captura de tela [ecrã], então, se você for narrando vai fazer com que fique mais fácil para a gente analisar. Tá bem? [Está bem?]

L: Tá bem. [Está bem.]

J: Vou colocar aqui para gravar a tela do celular [telemóvel]. Pronto.

2'46"

L: Começa aqui e depois vou pra cá?

Leilaine aponta para o cenário 1 no papel dos cenários e tarefas.

J: Isso.

L: Cenário 1 primeiro, certo?

J: Exatamente.

L: É para eu ler em voz alta?

J: Sim, por favor.

L: **"**Cenário 1. Você é um brasileiro que está planejando fazer mestrado em Portugal. Então, resolveu usar o app *Portugal by Step* para saber quais são as tarefas que precisa cumprir para se mudar para Lisboa. Tarefa 1. Você não tem login ainda. Comece a usar o aplicativo e percorra o caminho até a sua lista de tarefas customizada. Tarefa 2. Na Lista de Tarefas, marque como feito o item Marcar SEF."

Certo. Vou clicar em "Quero começar" porque eu não tenho login, ne?

Leilaine olha para Joana pedindo aprovação.

J: Isso.

Leilaine carrega no botão "Quero começar". Aparece o primeiro ecrã de Onboarding. Ela lê o que está escrito.

L: "Descomplique e organize a sua mudança para Portugal e conecte-se com uma comunidade de migrantes."

Leilaine carrega na seta para prosseguir. E também lê o texto completo do segundo ecrã do onboarding.

L: “Queremos te conhecer um pouco para te ajudar em todo o processo.”

Leilaine carrega na seta para prosseguir. E lê o texto completo do terceiro e último ecrã do onboarding.

L: “Vamos te fazer algumas perguntas rápidas que vão ajudar a customizar a sua experiência, ok?”

Ok.

Ela leva o total de 20 segundos para ler e carregar nos botões de prosseguir nos 3 ecrãs do onboarding. Leilaine carrega na seta para prosseguir e vai para o primeiro ecrã das perguntas.

L: “Qual é a sua nacionalidade?” “Brasileira”.

L: “Qual é o seu tipo de visto.” “Estudante”.

L: “Você é estudante de…” “Graduação”.

L: “Você pretende trabalhar?” “Não”. Não agora.

L: “Você tem carteira de motorista?” “Não”.

Leilaine tem carteira de motorista no Brasil, mas talvez ela tenha entendido a pergunta como se ela tem carteira de motorista em Portugal.

L: “Você tem animal de estimação?” “Não.”

L: “Você é casado?” “Não.”

Ela leva o total de 21 segundos para ler e carregar nos botões das respostas dos ecrãs de perguntas.

L: “Obrigada pelas respostas. Crie um perfil para salvar a sua lista personalizada e informações.”

Ela carrega no campo de nome e o ecrã não muda.

L: É pra fazer?

J: Nessa parte não está desenvolvido o sign up por nome e email. Neste momento você preferiria entrar por que…

L: Eu sempre faço pelo Google.

J: Você sempre faz por google?

L: Aham [Sim].

J: Ok. Então faça dessa forma.

Leilaine rapidamente carrega no botão "Google". Ela é direcionada para a Homepage inicial.

L: "Olá, Leilaine, você está no nível 1." "Sua lista de tarefas personalizada está pronta" Confira minha lista? "Confira sua lista."

Leilaine carrega no link de "Confira sua lista" e é direcionado para o ecrã da "Lista de Tarefas".

L: Ok.

Ela olha para o papel de Cenários e tarefas de novo e confere a segunda tarefa e lê parte em voz alta.

L: Marcar o SEF.

Ela carrega na seta de detalhes do item SEF, mas não funciona. Deveria ter funcionado pois é um botão com interação. Joana não sabe bem o que aconteceu, mas não diz nada ainda. Leilaine fica confusa e pergunta:

L: Ué, não?

Leilaine tenta carregar no Checkbox o item do SEF.

J: Não está marcando? Tenta pressionar de novo.

Leilaine tenta de novo e não funciona novamente.

J: Não? Deveria estar indo.

Leilaine tenta de novo e consegue.

L: Ah, agora foi.

Joana achou, naquele momento, que era por esse motivo seria um problema isolado e preferiu prosseguir com o teste.

L: item completo.

Ela leu parte da notificação.

L: Daí quando você coloca "marcar o SEF" aparece alguma informação?

J: Não. Aí [neste caso] você marcou o item como completo e ele saiu da sua lista de "A fazer".

L: Deixa eu ver completos

Ela carrega no botão "Completos", mas não acontece nada.

J: Não tem como entrar ainda.

L: Por que está no navegador ainda, certo?

J: Não tem como entrar ainda nessa versão do protótipo. Mas nesse momento você iria para ver a lista de “Completos” para conferir se o item foi pra lá, seria isso?

L: Sim.

J: Ok. Eu vou anotar isso. Vou ver se consigo mudar já nessa versão do protótipo. Se não, na próxima isso já será possível.

L: Por que este não é o aplicativo, ne?

J: Não. É o protótipo. Não tem todas as telas [ecrãs].

L: Mas quando você clica [carrega] em clicar SEF aparece alguma coisa para te ajudar, alguma outra informação pra você marcar o SEF?

J: Bem, ocorreu um probleminha antes então vou explicar. Você tentou carregar na setinha do item…

L: Aham [sim].

J: Aqui nessa setinha, que você tinha clicado e não funcionou, você consegue ver os detalhes do item. Como você já terminou esse primeiro cenário e as tarefas vou te mostrar. Voltando aqui para aparecer de novo o item na lista de não feitas, a gente pode tentar de novo ver os detalhes.

L: Ah, entendi.

Leilaine carrega na seta do item “Marcar SEF” e aparece os detalhes.

L: Ah, é por aqui.

Ela faz uma leitura dinâmica das informações.

L: Era isso que eu queria saber...se tinha alguma informação a mais sobre como fazer a marcação no SEF ou se era só uma lista de tarefas mais simples. Assim, eu achei mais legal [fixe/interessante].

J: Você acha que está bem explicado? [referente ao texto do item]

Depois dessa pergunta a Leilaine lê com mais atenção e calma as informações. E fica a pensar e analisar por alguns segundos.

L: Acho que está explicado o suficiente porque não é um aplicativo para te explicar inteiramente como fazer tudo, né? [certo?]

J: Isso.

L: Então acho que está explicado o suficiente. Se fosse para explicar do primeiro passo até fazer tudo, aí claro que não. Mas como não é esse o objetivo, está explicado o suficiente.

Leilaine lê de novo algumas informações dos detalhes. Depois ela desliza a tela para baixo e lê os outros itens em voz alta rapidamente e repara que tem um símbolo de cadeado em uma das checkboxes.

J: Se você clicar [carregar] nesse ícone de cadeado tem uma informação.

Leilaine carrega no ícone. O overlay abre.

L: Ah, tá, aham [percebi]. Boa [fixe/interessante]

J: Agora você pode fazer o segundo cenário.

Leilaine olha para o papel de Cenários e tarefas e lê em voz alta o segundo cenário de novo e a primeira tarefa. Ela carrega no menu hambúrguer e pergunta pedindo confirmação:

L: É aqui?

Joana não responde.

L: É aqui.

Ela carrega em "Comunidade" no menu hambúrguer e sorri quando vê a foto que ela cedeu para o perfil. Ela é direcionada para a funcionalidade "Comunidade". Sem dificuldades.

J: Certinho.

Leilaine olha para o papel de Cenários e tarefas e lê em voz alta a segunda tarefa do segundo cenário.

L: "Clique para escrever uma nova publicação no tópico 'I love Camping'"

Primeiro ela busca no carrossel dos destaques e lê em voz alta o nome dos tópicos. Depois desliza para baixo e encontra o tópico 'I love Camping' e carrega para entrar. Essa busca leva 5 segundos.

L: Aqui, né? [,certo?] Eu entraria aqui e escreveria alguma coisa para encontrar as pessoas, né?

J: Isso. Onde você clicaria [carregaria] para escrever?

L: Aqui: "escreva algo".

Ela fala com uma entoação de como se fosse óbvio e carrega em "escreva algo".

J: Certo.

L: Olá pessoal, estou querendo fazer um camping em tal lugar… Aqui está fácil. Está tranquilo para mim. Pelo menos para mim.

Ela volta no menu hambúrguer.

L: isso, comunidade.

Carrega de novo em comunidade e é direcionada para a página principal na Comunidade.

L: e aqui.

Desliza para baixo e carrega no card de novo e o tópico abre sem problemas

L: I love camping. Aham [sim].

Desliza para baixo e para cima no tópico e analisa os comentários e a página como um todo.

L: Aham [sim/som afrmativo].

Ela carrega no ícone de voltar e volta para o ecrã principal da comunidade.

J: Qual é a sua visão geral do aplicativo? O que você achou? Pode ser sincera.

L: Essa parte aqui eu gostei bastante.

J: Da Comunidade?

L: Sim. Dá para ver certinho o lugar de fazer as coisas. É bem tranquilo. Você escreve o que você quer e tal, volta. E depois se você… Como que acontece? Se eu escrever alguma coisa dá para alguém responder, né?

J: Sim, dá que responder.

L: Tipo, marca Leilaine e aí [depois] chegaria uma notificação e tal…

J: Isso, chegaria uma notificação.

L: Então é tranquilo. É bom.

Ela continua a mexer na Comunidade indo e voltando e carregando nos botões enquanto fala.

J: Tem alguns probleminhas que ele é lerdo porque é um protótipo

Leilaine carrega em no botão de voltar no tópico I love camping e depois no mesmo botão em Comunidade e volta para a homepage.

L: Menu, lista de tarefas.

Ela carrega no menu hambúrguer e carrega em Lista de tarefas e é direcionada para lá.

J: E da Lista de tarefas, o que você achou?

Ela carrega na seta no item "Marcar SEF" e dessa vez a interação funciona perfeitamente. O detalhe é aberto.

L: Então, se for para uma pessoa entrar no aplicativo para ter todas as informações para marcar o SEF, eu acho que não é suficiente. Porque é muita coisa. Não é só isso. "Confira se

o consulado já fez a marcação...". Têm vários tópicos. Sempre quando você entra nos blogs que explicam como conseguir marcar, eles explicam muito. É uma página web inteira de explicação e dicas. Então eu acho que isso aqui é pequeno.

J: Sim, entendi.

L: Mas, assim, se a pessoa já tiver mais noção e usar isso só como uma lista de tarefas para dar um check. Aí eu acho que é uma boa ideia.

J: Nos detalhes desse ítem você consegue encontrar algo que possa ajudar nesse sentido?

L: Aqui. "Se você não tem marcação agende por aqui". Tem um link e você clica aqui para marcar, né?

J: Você acha que ajudaria, por exemplo… Pelo que estou entendendo, você acha que poderia ter mais informações… Você que talvez acrescentar em forma de outro link externo informações ainda mais detalhadas… por exemplo, se a gente tivesse um blog com artigos mais detalhados e tivesse ali embaixo um link para o artigo, você acha que seria algo interessante para acrescentar?

L: Sim, porque quando você chega em Portugal e vai marcar o SEF é super [muito] complicado. Isso no caso de uma pessoa que está chegando perdida mesmo, sem outras informações. Então eu acho que a pessoa sempre precisa de mais informações passo a passo. Eu acho que, neste caso, essa informação aqui pequena não seria suficiente.

Mas dá para clicar [carregar] aqui para ver o que que abre?

J: Sim, pode clicar [carregar] no link.

Leilaine volta a ler o texto do detalhe e para.

L: É que eu não lembro muito bem o que tinha que fazer na hora que chega aqui em Portugal.

Leilaine volta a ler o texto restante.

L: É que na verdade, quando você chega aqui, você já tem uma informação do Brasil, né? Exemplo: entra no tal site e faz isso e tal. É que eu não lembro muito bem como que é.

J: Sem problema.

Leilaine carrega no link e demora um pouco para carregar a página externa.

J: Aí vai para essa página do SEF.

Leilaine lê as informações da página externa.

J: Essa é a página direta para fazer o login e marcação. Acho que esta ideia que você disse sobre ter algum local, um texto de blog ou algo assim, com mais detalhes e dicas para quem precisar talvez seja mesmo interessante de colocar no futuro.

L: Sim. Porque quando você chega, você está muito perdido. Eu procurava as informações em blogs e tem uma explicação detalhada. Clica nisso, depois nisso. Tipo um tutorial. Às vezes para eu pessoas que não tem muito jeito com internet e tal as informações fiquem dispersas, mas também precisem de mais detalhamento. Nesse caso ficaria mais complicado [só com a lista de tarefas]. Mas pra quem já tem um ideia do que deve fazer aí está mais tranquilo. A pessoa só entra no link e já faz a marcação. Mas pra quem não sabe mesmo, acho que ficaria mais difícil, né?
J: Sim, faz sentido. Obrigada.
L: Mas, aí, deveria ter uma página grande explicando tudo.
Joana avisa que vai parar a gravação do ecrã do telemóvel e salva o vídeo.
J: Agora é a finalização. Muito obrigada mesmo por participar e por contribuir com suas impressões. Vou agora fazer algumas perguntas sobre você para o perfil de utilizador, ta bem?
L: Ok.

Obs: feito na internet 4G.

4.3.3. Utilizador 3

Nome utilizadora: Cecília
Data do teste: 30/06/2021
Duração total do teste: 9 minutos e 58 segundos
Duração da realização dos cenários: 4 minutos e 18 segundos (só um cenário, protótipo congelou por falta de internet)

Perfil do utilizador

Utilizador 3: Cecília, 25 anos. Vive em Lisboa-Portugal. É brasileira, do Estado do Rio de Janeiro, da cidade de Niterói. Estudante de mestrado em Urbanismo. Usa internet com diariamente por mais de 5 horas. Quando está de férias da faculdade usa mais o telemóvel para lazer e quando está em período letivo usa mais o computador para as aulas.

Transcrição combinada do vídeo do Zoom e do vídeo da captura do ecrã

0’

J: Antes de te pedir para começar a mexer no aplicativo [aplicação], vou me apresentar e conversar um pouco com você.

Bem, Olá, Cecília, meu nome é Joana e vou conduzir essa sessão de teste de usabilidade, tudo bem? Primeiro eu preciso te perguntar se você dá consentimento para eu gravar no Zoom e gravar a tela [ecrã] do celular [telemóvel] para que eu inclua na minha dissertação a transcrição. Concorda?

C: Ok, concordo

J: Eu gostaria de te agradecer pela sua colaboração. Isso vai ajudar muito no meu trabalho.

C: Certo. De nada.

J: A sessão não vai demorar mais que 10 minutos, ta bem? [está bem?]

C: Ok.

J: Uma coisa importante que é para você ter em sua mente é que a gente está testando o aplicativo e não você. Então, você não tem como cometer erros. Fique à vontade para falar tudo o que você achar do aplicativo [aplicação]. E se você acha que tem algumas coisa que acha que pode ser melhorada, pode falar. Tudo vai ser bem-vindo. Pode ser que você encontre erros, é possível que isso aconteça. É bom que você encontre os erros porque o objetivo é melhorar a experiência do usuário. Só se nós encontrarmos os erros é que podemos solucioná-los.

C: Certo.

J: Eu vou te dar um papel com alguns cenários e algumas tarefas e enquanto você estiver fazendo se você puder falar em voz alta o que você está fazendo vai ajudar muito. Isso porque algumas vezes podemos interpretar alguma ação de forma errada. Por exemplo, você clica num botão porque você acha que resultar em um caminho e a gente interpreta de outra forma e não sabe o que você estava pensando naquele momento. Então, se você puder falar em vox alta o quanto mais possível é melhor, tá bom? [está bem?]

C: Tá bem [está bem].

J: Aqui tem os cenários e as tarefas que vou pedir para você fazer, ok?

Joana entrega a folha com os cenários e tarefas a Cecília e dá a primeira olhada.

C: ok.

2’03”

J: A tela do celular já está gravando. Então, quando você quiser começar… Peço para você ler em voz alta o primeiro.

C: Ok. “Você é uma brasileira que está planejando...” Planeando. “...fazer mestrado em Portugal. Então, resolveu usar o app Portugal by Step para saber quais são as tarefas que precisa cumprir para se mudar para Lisboa. Tarefa 1. Você não tem login ainda. Comece a usar o aplicativo e percorra o caminho até a sua lista de tarefas customizada.”

Cecília lê em voz alta o cenário 1 até a primeira tarefa e brinca com o facto da palavra “planear” estar escrita em português do Brasil. Os cenário e tarefas, assim como a linguagem usada durante o teste foi o português do Brasil pois todos os utilizadores são brasileiros e este é o público-alvo da aplicação também. Ela já em seguida começa a jornada para concluir a primeira tarefa e carrega no botão “quero começar”.

C: “quero começar”.

Cecília é direcionada para o primeiro ecrã de onboarding. Ela carrega rapidamente no botão com a sete, para prosseguir. Não lê o que está escrito. No segundo e terceiro faz uma leitura dinâmica.

C: “Queremos te ajudar no processo”

C: “Vamos fazer umas perguntas rápidas”. Ok.

Cecília é direcionada para a primeira pergunta.

C: “nacionalidade” “brasileira”.

C: “Qual é seu tipo de visto?” “Estudante”. Óbvio.

C: “Você é estudante de” “Mestrado”.

C: “Pretende trabalhar?” “Sim”.

C: “Você tem carteira de motorista?” “Sim”.

C: “Animais de estimação?” “Não”.

C: “Casado?” Graças a Deus, não.

Cecília levou 19 segundos para responder todas as perguntas e foi direcionada para a página de sign up. Ela tenta carregar no campo “nome” e não tem mudança de status.

C: “nome”

J: Tem uma parte aí que não está desenvolvida ainda. Mas como você gostaria entrar? Como você geralmente entra na aplicação? Geralmente usa o login social, que é, por exemplo, pelo google, facebook ou você prefere escrever seu nome e e-mail?

C: Prefiro escrever meu nome e e-mail.

J: Ok. Então, você entraria por essa forma aqui?

C: Sim.

J: Ok. Você acha que está bem perceptível essa parte de você conseguir escrever o nome e o e-mail? Eu sei que não tem a interação ainda, que quando você clica [carrega] você não consegue escrever. Mas você acha que essa parte está perceptível?

C: Sim, consigo ler e entender.

J: Ok. Eu só vou clicar aqui no google para prosseguir. Mas eu entendi que a sua preferência é outra e está anotado.

Joana clica no botão do google. Deveria ter explicado e pedido para a Cecília fazer esse processo, mas foi o que aconteceu na hora. Cecília foi direcionada para a homepage inicial.

Depois disso, Cecília leu o segundo cenário e respectiva primeira tarefa em voz alta. Ela ainda não tinha completado o primeiro cenário. Mas como os cenários não são dependentes, Joana não interrompeu e deixou prosseguir.

C: "Você é uma brasileira e estudante de graduação em Portugal. Está interessada em fazer uma viagem de camping, mas não conhece muitos lugares bons para isso e quer conhecer possíveis colegas para fazer viagens juntos. Encontre o tópico "I love Camping" em Comunidade."

Cecília está na homepage e começa a ler a área que fala sobre comunidade e desliza o carrossel com os tópicos e vai lendo cada nome dos tópicos.

C: "Conheça a nossa Comunidade", "Festivais", "Road Trip", "Trilhas e aventuras". Então, "I love camping" provavelmente está em "trilhas e aventuras"

Cecília carrega no card "Trilhas e aventuras" e nada acontece.

C: Né? [Certo?]

Ela pede confirmação.

J: É...não.

Cecília e Joana riem.

J: Agora como você encontraria o "I love camping"?

Cecília desliza de novo o carrossel com os tópicos.

C: Se eu não olhasse nesse negócio de comunidade, eu iria pesquisar.

J: Ok. Aonde?

Esta parte do teste deixou bem mais claro um dos erros que a Joana já desconfiava que a aplicação possuia. Na homepage, o destaque é muito grande para a "Lista de tarefas" e o botão para a página principal da "Comunidade" não é claro. Isso precisa ser alterado.

Cecília fica alguns segundos olhando para o ecrã (3 segundos) e carrega no menu.

C: Eu ia procurar nos três pontinhos.

Cecília fica indecisa e olha para Joana.

J: Ok. A partir daí aonde você iria?

C: Eu clicaria [carregaria] em Comunidade.

Cecília carrega em "Comunidade" e é direcionada para o ecrã principal da funcionalidade.

C: Aí [então] eu iria aqui em procurar o que eu quero.

Cecília carrega no campo com a lupa.

J: Essa parte não está desenvolvida ainda, mas se tivesse você conseguiria buscar. Só para confirmar: você usaria a busca para procurar o tópico específico?

C: Sim. Eu escreveria na busca.

J: Certo.

Como a busca não estava ainda desenvolvida a Joana teve que improvisar.

J: Então, vamos imaginar que você escreveu na busca…

C: Isso. "I love Camping" e iria aparecer.

J: Isso.

C: E depois disso eu iria procurar alguém para a viagem.

J: Você pode encontrar de outra forma o tópico?

Cecília faz um scroll down, encontra o tópico certo e carrega nele.

C: Aqui.

O tópico "I love Camping" abre. E Cecília lê a segunda tarefa no cenário dois.

C: Então eu irira escrever aqui, e "Escreva algo". Iria escrever alguma coisa sobre querer fazer um camping no fim de semana.

J: Me mostra onde você clicaria [carregaria]?

C: Em "Escrever algo", iria clicar [carregar] aqui e escrever alguma coisa.

Cecília carrega no campo e o overlay abre.

J: Certo. Daqui dessa parte agora, como você voltaria para sua lista de tarefas?

Cecília tinha feito o scroll down no tópico para ver as outras publicações. Mas quando faço a última pergunta, ela desliza para cima. Dessa forma, ela volta a ter a visão do menu hambúrguer e do botão de voltar. Joana não disse nada. Pareceu instintivo deslizar o ecrã para cima de novo.

C: Eu iria ou nessa voltinha [botão de voltar] ou nos três pontinhos [botão do menu].

Cecília carrega no menu.

C: Ah, eu poderia clicar no "home"... Não, está aqui a "Lista de tarefas". É mais fácil. Eu clicaria [carregaria] em "Lista de tarefas".

Neste momento a internet parou de funcionar e o ecrã travou/congelou.

J: Acho que a internet parou de funcionar porque não deveria estar congelado.

C: É, a internet deve estar ruim.

Joana tentou fazer o refresh e não funcionou. Joana decidiu encerrar o teste ali e seguir para as perguntas finais e depois resolver o problema. A decisão foi tomada porque o ecrã ficou congelado mesmo depois do refresh e podia ser um problema do telemóvel. Joana não quis frustrar mais a utilizadora e encerrou a captura do ecrã. Nos próximos testes Joana conseguiu conexão no wi-fi, fez um testes ele mesma para ver se o problema não ocorria de novo. E o problema era mesmo a internet. No wi-fi não travou mais e conseguiu prosseguir com os dois outros testes que faltavam no dia.

Obs: estava ligado no 4G.

4.3.4. Utilizador 4

Nome utilizadora: Beatriz
Data do teste: 30/06/2021
Duração total do teste: 9 minutos e 30 segundos
Duração da realização dos cenários: 4 minutos e 11 segundos

Perfil do utilizador

Utilizador 4: Beatriz, 23 anos. Vive em Lisboa-Portugal. É brasileira, do Estado do Piauí, da cidade de Teresina. Estudante de mestrado em Design e publicidade. Ela é Designer de moda. Trabalha em Lisboa com Publicidade e Moda. Utiliza internet com regularidade: todos os

dias, mais ou menos 8 ou 9 horas por dia. Utiliza muito mais para o trabalho do que para lazer ou outras coisas. 8 horas para o trabalho e 1 hora para o lazer por dia. Por causa do trabalho usa muito mais computador durante a semana, mas no fim de semana somente telemóvel. Usa muito mais o telemóvel. Coisas burocráticas prefere fazer pelo computador por causa da tela e do navegador que demora mais para carregar no telemóvel. Mas quando é para lazer somente, prefere o telemóvel.

Transcrição combinada do vídeo do Zoom e do vídeo da captura do ecrã

0’

J: A transcrição deste teste vai ser anexada a minha dissertação de mestrado e será analisado para fazermos melhorias no aplicativo [aplicação]. Concorda?

B: Concordo.

J: Olá, Beatriz, meu nome é Joana e vou conduzir esse teste de usabilidade, tudo bem? O objetivo do teste é perceber melhor como o aplicativo funciona os usuários utilizando-o, para melhorar a usabilidade.

B: Melhorar a usabilidade. Aham [ok].

J: Isso, para melhorar a usabilidade, melhorar a experiência do usuário. E é um protótipo. Então, tem algumas coisas que podem funcionar e outras, não. Mas você pode me fazer as perguntas que quiser durante o processo. Algumas perguntas eu vou poder responder na hora e outras talvez só possa responder no final. Porque o que a gente quer ver é como você iria utilizar o aplicativo como se você estivesse sozinha.

B: Está bem.

J: Outra coisa para você ter atenção é que estamos testando o aplicativo e não você. Ou seja, você não tem como cometer erro nenhum.

B: Está bem.

J: É bom que você fale a sua opinião sobre o aplicativo como um todo. Nada vai machucar os meus sentimentos ao algo do tipo. Pode ser bem sincera.

Beatriz ri e concorda.

J: Essa sessão deve demorar uns 10 minutos, ok?

B: ok.

1’35”

J: Então, eu vou te dar um papel com alguns cenários e algumas tarefas. Aqui tem o protótipo do aplicativo [aplicação] que está no browser. Ele está abrindo aqui. Só um minutinho...Vou colocar para gravar a tela [ecrã]. ok. Está gravando.

B: Ok.

J: Eu gostaria de te pedir para que quando você for mexendo no aplicativo [aplicação], você vá falando o que você puder em voz alta. Exemplo: estou clicando [carregando] aqui porque eu quero ir para tal lugar… Porque às vezes quando vemos a reação ou o que você está fazendo podemos interpretar de uma maneira errada. Então isso é importante para vermos a jornada do usuário.

B: Está bem.

2'27"

J: Para a gente começar eu gostaria de pedir para ler o primeiro cenário em voz alta, ta bom?

B: Ok. "Cenário 1. Você é uma brasileira que está planejando fazer mestrado em Portugal. Então, resolveu usar o app Portugal by Step para saber quais são as tarefas que precisa cumprir para se mudar para Lisboa. Tarefa 1. Você não tem login ainda. Comece a usar o aplicativo e percorra o caminho até a sua lista de tarefas customizada. Tarefa 2. Na Lista de Tarefas, marque como feito o item Marcar SEF." Então não preciso ler o cenário 2, certo?

J: Não. Pode começar pelo primeiro cenário.

B: Ok. Primeiro cenário.Vou clicar [carregar] primeiro na logo porque parece ser o lugar ideal.

Beatriz carrega na logo e avança para o próximo ecrã.

B: Ok. Não tenho login.

J: E aí, o que você faz?

Beatriz carrega no botão "Já tenho login". Como ela não carregou no botão de iniciante "Quero começar" algumas etapas foram puladas pois irá para uma homepage mais avançada. O cenário dizia que o utilizador não tinha login. Ela mesma disse isso, mas talvez para ela os botões não tenham ficado explícitos, tenha carregado o botão errado sem perceber.

B: Vou fazer o login. Vou escolher o facebook porque é o mais fácil e sempre vai estar lá.

Beatriz carrega no botão do facebook e é direcionada para a homepage.

B: “Olá, Leilaine, você está no nível 4”. “Suas tarefas”. Parabéns! você atingiu o nivel 4 de tarefas.

Beatriz carrega no menu hambúrguer.

B: Já está logado. Já tenho login. “home”, “Lista de tarefas”, “Comunidade”, “Configurações”, “Quem somos”, “Ajuda”, “Log out”. Vou colocar lista de tarefas.

Ela carrega na lista de tarefas no menu e é direcionada para a página principal da lista.

B: Vou marcar o SEF que é a minha tarefa principal

Beatriz carrega três vezes rápidas no checkbox do item “marcar SEF” e ele é marcado como feito.

B: Vou marcar no “de feito” porque eu já marquei o SEF.

J: Sim.

B: Ok?

J: Certo. É isso.

B: E essa era a minha tarefa, correto?

J: correto.

B: Então foi feito?

J: Sim. O que você achou?

B: Totalmente dinâmico e eu já ia supor que numa lista de tarefas a forma de marcar uma tarefa como feita numa bucket list normal sempre tenho a checkbox como ideal. É isso?

J: Certo.

B: Posso seguir para a segunda tarefa?

J: Sm. Bem, para o segundo cenário.

B: Eu não faço a segunda tarefa? Ah, eu já fiz.

J: Você já fez. Foi bem rápida

Beatriz e Joana riem.

B: É isso.

Beatriz olha para o papel de Cenários e tarefas e lê em voz alta o segundo cenário e as duas respectivas tarefas pela primeira vez. De forma rápida e completa. Ela está na “Lista de Tarefas” e desliza o ecrã para baixo, deixando o head e o menu hambúrguer escondidos.

B: “Cenário 2. Você é uma brasileira e estudante de graduação em Portugal. Está interessada em fazer uma viagem de camping, mas não conhece muitos lugares bons para isso e quer

conhecer possíveis colegas para fazer viagens juntos.Tarefa 1. Encontre o tópico “I love Camping” em Comunidade. Tarefa 2. Clique para escrever uma nova publicação no tópico “I love Camping”. Vou procurar o tópico. “solicitar cartão de transporte”, “formalizar inscrição da faculdade”, "comprar chip de celular”, “tirar nif”, “abrir conta no banco”, “alugar”, "entregar o PB4”. Já fiz tudo isso. Eu vou [no separador] todas porque provavelmente…

Beatriz carrega em “todas” e nada acontece porque ainda não há interação para esse separador. Parece que ela leu o cenário muito rápido e perdeu a informação de que o tópico está em “Comunidade” e não na “Lista de tarefas” ou não percebeu que está é outra funcionalidade apesar de que quando carregou no menu hambúrguer leu o item “Comunidade”. Vale ressaltar que ela não fez o scroll total da página e neste momento o menu hambúrguer não está aparecendo na tela, podendo tê-la deixado confusa. Contudo, a leitura rápida da tarefa parece não ter ajudado muito também. A confusão parece a união destes dois fatores.

B: Não? [não funciona? não é carregando em “todas”?]

J: Não tem essa parte desenvolvida ainda. Mas não é esse o caminho.

Beatriz faz o scroll up completo e carrega o botão de voltar. Não tem o resultado esperado.

B: Não. Eu quero voltar para esse [menu hambúrguer]

Beatriz carrega no menu.

B: Ah aqui. Vou em “Comunidade” que é o que eu quero formar.

Beatriz carrega em “Comunidade” no menu e é direcionada para lá.

J: Isso.

Beatriz lê a tela de cima para baixo, numa leitura dinâmica. E logo começa a deslizar o carrossel dos tópicos em destaque.

B: “Comunidade”, “Road trip’, “Festivais independentes”, “Trilhas e aventuras”

Ela desliza o ecrã mais para baixo e logo encontra o tópico “I love camping”.

B: Aqui. I love camping, que é o meu ideal.

Beatriz carrega no card do tópico e sem dificuldade entra nele.

B: Eu clico [carrego] aqui e encontrei. Agora eu vou clicar [carregar] para escrever uma nova publicação.

Ela carrega no campo “escrever algo” e o overlay aparece.

B: Aí eu escreveria aqui. Correto?

J: Correto.

B: Não vou escrever agora porque eu vou voltar.

Ela carrega no botão com a seta de voltar e retorna para a página principal da "Comunidade". Em seguida, carrega de novo no mesmo botão e retorna para a home page.

B: E voltar total. Vou clicar [carregar] na lista de tarefas de novo porque eu quero entender como é que volta.

Beatriz carrega no menu e, em seguida, em "Lista de tarefas".

B: Ah, pronto.

Beatriz carrega no menu.

B: Era aqui na verdade. É que na hora que eu estava aqui embaixo não tinha visto [menu].

Pois, o problema do menu não ser fixo é que a lista de tarefas pode ser extensa e quando se faz o scroll down até o final o menu e o head somem e isso pode confundir. Mas, ao mesmo tempo, se os dois foram fixos, não há muito espaço de ecrã para os itens. Talvez colocar o menu e o botão de voltar fixos seja uma boa opção para o futuro. Vale testar.

Beatriz abre o menu de novo e carrega em comunidade e é direcionada para lá.

B: É isso. "Comunidade". Eu não tinha entendido como que eu achava o "I love camping".

J: Entendi.

B: Era só isso.

J: O que você achou disso? Estava difícil?

B: Não. Não. É só que eu não sabia que eu tinha que ir em "Comunidade" para achar isso.

Talvez tenha sido falta de atenção na leitura na tarefa ou não estivesse tão explícito.

B: Talvez se tivesse um subtópico embaixo de "Comunidade" [no menu] escrito "I love camping" fosse mais fácil para mim.

J: Entendi. Agora está tudo certo com as tarefas. Obrigada. Você tem alguma consideração geral sobre o aplicativo [aplicação]?

B: Foi somente encontrar o subtópico da comunidade ou das tarefas. Talvez se clicasse [carregasse] aqui [no menu] tivesse uma seta que mostrasse o que tem dentro da comunidade e da lista, os itens das tarefas e os tópicos.

J: Obrigada pela sugestão. Talvez seja algo que a gente consiga implementar. Agora no fim vou fazer algumas perguntas rápidas sobre você, ok?

B: Ok.

(...)

J: Obrigada, acabamos o teste de usabilidade. Agradeço imenso por você ter participado. E é isso. Muito obrigada, de novo.

B: Ok. De nada.

Obs: estava ligado no w-fi.

4.3.5. Utilizador 5

Nome utilizadora: Larissa
Data do teste: 30/06/2021
Duração total do teste: 9 minutos e 40 segundos
Duração da realização dos cenários: 2 minutos e 03 segundos.

Perfil do utilizador

Utilizador 5: Larissa, 23 anos, Designer. Vive em Lisboa-Portugal. É brasileira, do Estado de Roraima, mas viveu grande parte da vida em Niterói, cidade do Estado do Rio de Janeiro. Estudante de mestrado em Lisboa como Designer. Utiliza internet todos os dias, mais ou menos 2 ou 3 horas por dia. Disse que não é "muito de internet". Utiliza para o trabalho e para estudar e pesquisar referências de arte na rede Behance. Usa muito mais o telemóvel. Não possui um computador próprio. Computador só no trabalho para coisas relacionadas ao trabalho puramente.

Transcrição combinada do vídeo do Zoom e do vídeo da captura do ecrã

0'

J: A transcrição deste teste vai ser anexada a minha dissertação de mestrado e será analisado para fazermos melhorias no aplicativo [aplicação]. Tudo bem?

LM: Sim, tudo certo.

J: Então vamos começar... Olá, Larissa, eu sou a Joana e eu vou conduzir esse teste de usabilidade hoje. Este é um protótipo então tem algumas coisas que ainda não estão

desenvolvidas ainda. Então a gente quer testar nesse estágio para saber como está a experiência do usuário [utilizador] até agora. Então, assim, o que está sendo testado é o aplicativo [aplicação] e não você.

LM: Certo.

J: Então você não tem como fazer nada de errado, tá bem? [está bem]

LM: Não fala isso não que eu tenho, mas vai…

Larissa ri e Joana ri também.

J: Aqui você não tem como fazer nada de errado mesmo, porque a gente quer melhorar a experiência como um todo, para as mais diferentes jornadas. Então, se acontecer algo parecido com um erro a culpa é do app, não sua. Isso é importante para você saber para se sentir mais livre para falar o que você está sentindo e achando da experiência. Queremos mesmo achar os erros do aplicativo para que possamos resolver.

LM: Tá [Está bem].

J: Então, pode ser bem sincera. Não fica com receio de ferir meus sentimentos…Vou te pedir para você fazer umas tarefas e se você puder ir falando em voz alta, narrando o que você está fazendo vai ajudar muito.

LM: Tá [Está bem]. Entendi.

Joana entrega a folha com os cenários e tarefas a Larissa.

J: Aqui estão as tarefas. Eu só vou colocar aqui para gravar a tela [ecrã].

1’36”

Enquanto a Joana estava ajustando o telemóvel para gravar o ecrã, Larissa estava a ler silenciosamente o papel com os cenários e tarefas. E comentou sobre o primeiro cenário em tom de brincadeira.

LM: Olha, não estou planejando fazer mestrado. Já estou fazendo. Tá [está] difícil.

Ela continua lendo o papel e fala algumas coisas em voz alta.

LM: Vou ver as tarefas então… “Você não tem login ainda. Comece a usar o aplicativo e percorra o caminho até a …”. Então eu tenho que fazer o login?

J: É..isso… voc...

Joana hesita em continuar a explicação um pouco e a Larissa é rápida e carrega no botão “Já tenho login” e começa o processo. A Joana cometeu um erro no

procedimento, deveria ter repetido a tarefa 1 e explicado melhor para que a utilizadora não tivesse dúvidas sobre a tarefa.

LM: Tá [está bem].

Larissa avança para o ecrã de login, para quem já é cadastrado. Então como a Beatriz, não irá passar pelo onboarding e perguntas.

LM: Vou fazer o login.

J: Você faria o login por onde? Por onde, geralmente, você faz o login?

LM: Eu não tenho facebook, então uso o google. É mais rápido.

Carrega no botão do google e é direcionada para a homepage avançada do app. Ela pega o papel de novo e lê:

LM: "Lista de tarefas", "Marcar o SEF". Como é que eu marco o SEF?

Larissa carrega no botão do menu e depois carrega em "Lista de Tarefas". É direcionada para a lista sem problemas. Ela carrega no checkbox do item "marcar o SEf" rapidamente.

LM: Marquei o SEF.

A animação demora para carregar um pouco.

LM: Não marquei, não?

A animação carrega e o ecrã mostra o item marcado sem que a Larissa precise carregar de novo.

LM: Ah, marquei o SEF.

Larissa sorri quando conclui a tarefa e logo pega de novo o papel com os cenários e tarefas e começa a ler o segundo cenário.

LM: "Você é uma brasileiro e estudante de graduação em Portugal. Está interessada em fazer uma viagem de camping" Aham [Sim], estou mesmo. "Mas…"

Larissa lê rápido sem falar tudo em voz alta.

LM: Encontre "I love Camping". Eu vi isso aqui lá no início. Como é que eu volto?

Larissa carrega no botão de voltar e não funciona. Carrega de novo e é direccionada para a Homepage. Ela vai no carrossel dos favoritos da comunidade na homepage avançada e acha rapidamente o tópico "I love camping".

LM: "I love Camping", aqui.

Ela carrega no tópico e vai para o ecrã do tópico. Depois ela pega o papel e lê a próxima e última tarefa..

LM: "Escreva uma nova publicação" Aqui.

Larissa carrega em "Escrever algo..." e o overlay de nova publicação abre.

J: Isso. Você apertaria em "escrever algo...", certo?

LM: Sim. Aí eu escreveria alguma coisa para enviar para o tópico. Bora [vamos] acampar em Setúbal. Publicar. E agora?

3'29"

J: Tá certo [está certo]. Você concluiu todas as tarefas.

LM: Gente, um gênio da informática.

Larissa fala num tom de piada e Larissa e Joana riem.

J: Muito rápido. Queria te perguntar agora qual é a sua visão geral do aplicativo?

Enquanto Joana fala, antes mesmo da pergunta sobre a visão geral, Larissa carrega no botão voltar na página do tópico e é direcionada para a página principal da funcionalidade Comunidade.

LM: Posso dar uma futucada? [posso mexer mais?]

J: Claro. Pode futucar [mexer] no que você quiser. Tem algumas interações ainda que não estão com a interação pronta. Mexe livremente e qualquer coisa me pergunta.

LM: Tá bem [Está bem].

Na página principal da Comunidade, Larrisa primeiro arrasta o carrossel de Destaques, sem carregar em nada. Depois faz um scroll down na página e vai olhando os cards dos outros tópicos e vai lendo baixinho alguns dos nomes.

Em seguida, ela carrega no menu e fecha o menu carregando na área de sombra do overlay. Desliza um pouco ainda na página principal da comunidade e carrega no botão de voltar e é direcionada para a homepage avançada. Desliza um pouco para baixo e carrega no menu de novo.

LM: Vou clicar na "lista de tarefas".

Carrega na lista de tarefas no menu e é direcionada para a página. Carrega no botão voltar e retorna para a homepage.

LM: O que é esse negócio de nível? Para que funciona?

J: Então, essa questão do nível é assim, por exemplo, quando você entra e faz o primeiro login você entra no nivel 1 e quanto mais tarefas você for marcando como concluídas você vai avançando de nível e na porcentagem de tarefas concluídas. Vai dando check.

LM: Ah, você vai ganhando pontos?!

J: A intenção é fazer algo gamificado para incentivar as pessoas porque um dos objetivos é que o utilizador consiga concluir todas as tarefas para ficar bem em Portugal. E aparece o resultados dos esforços nessa homepage.

LM: Mas se eu chegar até um certo nível, o que isso me gera?

J: Até então, teriam algumas recompensas em forma de incentivo e agradecimento com recados motivadores para continuar e falando sobre as porcentagens de tarefas concluídas. Por exemplo, uma mensagem: você concluiu 80% das suas tarefas e faltam só isso e isso …

LM: Mas se botasse [colocasse] como uma meta real...

J: Sim.

LM: e no qual você falasse, por exemplo sobre a Cidade de Lisboa [nome de um tópico]. ok, não tem interação. Mas então, o "I love camping"...

Larissa carrega no tópico "I love camping".

LM: E vamos botar [colocar] que nesse "I love camping" tem uma… não um patrocínio, mas o app tem um vínculo com um camping específico. E esses pontos fossem usados para isso? Para ganhar um desconto. Seria possível.

J: Ah, sim, Entendi. Seria interessante mesmo. Não tinhamos pensado em específicamente nisso. Mas em algo na mesma linha. Tinhamos pensado em fazer alguns tópicos na comunidade que fossem patrocinados, sabe?

LM: Ah, entendi.

J: Que as empresas patrocinassem os tópicos… como mesmo esse exemplo que você deu, algum camping fazia um tópico desse só para aquele camping específico… mas por enquanto está mesmo mais ligado a incentivos relacionados ao status da jornada. Ou seja, o quanto você já fez até aqui, o que falta, como o aplicativo pode ajudar… indicando algum tópico em comunidade para facilitar o cumprimento de tarefas e tal…

LM: Porque o legal [interessante/fixe] seria você poder acumular pontos e reverter para conseguir descontos… Porque se você tem, por exemplo, no tópico "Cidade de Lisboa" e você e ganha o nível 5 aí você ganha uma viagem de tuck-tuck… Porque aí incentivava fazer uns pontos desses.

J: É uma boa ideia mesmo. Vou anotar e ver.

LM: Mas eu gosto do app. Eu gosto bastante. Eu acho a ideia interessante…

Larissa olha um tópico "Pais de pet- LX" e pergunta:

LM: O que seria “pais de pet”?

J: É um tópico que alguém criou e tem as informações compartilhadas [partilhadas] pelos próprios usuários [utilizadores]...

LM: Ah, sobre veterinário, parques…

J: Isso. Dicas que eles queiram dar também e possam criar uma mini comunidade…

LM: Eu gosto disso. Bem legal [fixe].

LM: Seria legal [fixe] integrar um Too-Good-to-Go da vida [aplicação como essa], que você usa a cidade de uma forma que você não gaste tanto e possibilite outras interações.

J: É uma boa ideia.

Joana incentivou as ideias de Larissa. Muito pertinentes, mas são mais ligadas a um plano de negócio que é uma das próximas fases do projeto. Joana aprendeu com alguns consultores do Curso promovido pela NOVA-FCSH sobre empreendedorismo que neste projeto, ter um protótipo, um entregável para demostrar algumas das soluções seria fundamental antes de seguir para o plano de negócio, pois há muitas saídas e a eficácia e escalabilidade do app é uma das questões principais para parcerias, investidores e ect… Então, há ideias para construir um plano de negócios sólido, mas é necessário respeitar as etapas.

LM: Eu gosto do app. É legal [fixe] e funcional. Essa questão [da gamificação e parcerias] se você colocasse ia ajudar a ele [aplicação] ir para frente.

J: Sim, entendi.

Ela continua a mexer no app, volta na homepage, vai para o meu, para a lista, para comunidade, para um tópico…

LM: Gosto. Eu só não sei usar porque eu sou burra.

Em algum momento um sentimento de frustração foi gerado.

J: Não, não tem isso. Não porque você é burra. Voc...

LM: Eu gosto do design dele.

J: Você ficou frustrada com o quê?

LM: Então, eu sou cega, eu uso óculos, na verdade deveria estar utilizando… Eu usaria blocos maiores um pouquinho, pra que é um pouquinho mais cego.

J: Tá [Ok], mas deixa eu entender melhor, você acha que as letras são pequenas? Você tem dificuldade de ler?

LM: Não, não acho que sejam pequenas. O tamanho está bom, o design está bom, o uso do ambiente está bom, as cores estão boas. Mas eu acho que… as telas [ecrãs] dos telefones, hoje em dia, estão muito grandes. Qual é o tamanho dessa? 11 polegadas? Não sei. Mas é grande… O que quero dizer sobre os blocos de informações. A ilustração e a parte "olá leilaine" podia continuar aqui, mas dar mais espaço para aumentar os outros blocos [cards da homepage] para você fazer isso [deslizar os cards no carrossel].

J: Ah, entendi.

LM: Eu gosto no app. Bastante.

J: Obrigada.

Segundos de silencio. Joana esperou para ver se Larissa tinha algo mais a acrescentar.

J: Agora para a finalização eu gostaria de fazer algumas perguntas sobre você mesma, mas são rápidas, tá [ok]? É pra construir um mini perfil.

LM: Está certo. Medo.

Larissa riu.

J: São simples.

Joana riu.

J: Muito obrigada mesmo pela participação no teste e pelas suas contribuições.

Obs: estava ligado no w-fi.

4.3.6. Utilizador 6

Nome utilizadora: Jana
Data do teste: 01/07/2021
Duração total do teste: 10 minutos e 59 segundos
Duração da realização dos cenários: 5 minutos e 15 segundos

Perfil do utilizador

Utilizador 6: Jana, 30 anos, Advogada. Vive em Lisboa-Portugal. É brasileira, Estado do Rio de Janeiro e da cidade do Rio de Janeiro. Estudante de mestrado de Direito e trabalha num escritório de Advocacia. Utiliza internet todos os dias, mais ou menos 10 horas por dia no mínimo. Utiliza mais para o trabalho mais ou menos 8 horas por dia. O dispositivo mais

usado é computador, por causa do trabalho. “Se não fosse por causa do trabalho, estaria mais no celular [telemóvel]”. Para lazer usa mais o telemóvel.

Transcrição combinada do vídeo do Zoom e do vídeo da captura do ecrã

0’

J: Olá, Jana, eu sou a Joana como você já sabe... E eu vou conduzir essa sessão de hoje de teste de usabilidade. Mas antes de começar eu queria te falar algumas coisas. Primeiro eu queria agradecer a sua colaboração e queria te perguntar… você já está ciente porque a gente já conversou sobre isso… mas tem uma gravação acontecendo pelo zoom e também vai ter uma gravação pela tela do celular [ecrã do telemóvel] e queria que você concordasse que posso gravar. Na minha dissertação a única coisa que será incluída será a transcrição desses dois vídeos e a análise deles, tá bem? Você concorda?

JC: Concordo.

J: Obrigada. Então a sessão não deve demorar mais que 10 minutos, tá bem? E o grande objetivo dessa sessão é testar o aplicativo [aplicação]. É importante deixar claro que não é testar você. Você não tem como cometer erros. A gente está realmente testando o aplicativo para saber se tem uma boa usabilidade, o que podemos melhorar, se tem algum erro grande… É realmente para encontrar esses erros grande ou pequenos, mas que possam estar prejudicando a experiência do usuário. Então, vou te pedir para dar a sua honesta opinião, não fique pensando que talvez você vá ferir meus sentimentos ou algo do tipo. Eu realmente quero saber o que você pensa. E, se você puder, quando você tiver fazendo os cenários e tarefas que já vou te dar, ir falando em voz alta o que você está fazendo. Ir narrando mesmo o passo-a-passo e o que você está pensando sobre a realização da tarefa ou como você se sente sobre isso...é muito importante. Porque às vezes a gente acaba vendo uma reação no vídeo que podemos interpretar mal se não soubermos o que você está pensando, onde você está querendo chegar com uma ação, por exemplo. Tá bem?

JC: Tá bem.

J: Antes da gente começar vou te fazer algumas perguntas rápidas sobre você. São poucas perguntas. É pra criar um pequeno perfil do usuário.

JC: Ok.

As respostas para essas perguntas estão resumidas no tópico "perfil do utilizador" acima.

3'47"

J: Obrigada. Para a gente começar o teste, aqui eu tenho um papel com os cenários e tarefas. São dois cenários e duas tarefas para cada.

JC: certo.

Joana entrega a folha com os cenários e tarefas a Jana.

J: Você pode ir lendo um pouquinho enquanto eu coloco para gravar no telemóvel para ter a impressão da tela [ecrã]. Ok. Pronto.

Enquanto isso Jana estava lendo silenciosamente o papel com os cenários e tarefas

J: Quando você estiver pronta...peço para você ler em voz alta o primeiro cenário e a primeiro tarefa, por favor.

JC: Aham [sim]. O cenário 1 , né? [certo?]

J: Isso. "Você é um brasileiro ou uma brasileira que está planejando fazer mestrado em Portugal. Então, resolveu usar o app Portugal by Step para saber quais são as tarefas que precisa cumprir para se mudar para Lisboa. Tarefa 1. Você não tem login ainda. Comece a usar o aplicativo e percorra o caminho até a sua lista de tarefas customizada." Posso?

J: Sim.

J: Ops, Desculpa, Jana. Deu um problema aqui e parou de gravar.

Nesse momento o telemóvel bloqueou o ecrã e Joana colocou para gravar de novo.

J: Agora está tudo certo. Pronto.

Joana devolve o telemóvel para Jana e ela começa a jornada na aplicação.

JC: Eu cliquei [carreguei] em "quero começar" porque eu não tenho login.

J: Sim.

Aparece o primeiro ecrã de Onboarding. Jana lê em voz alta o que está escrito.

JC: "Descomplique e organize a sua mudança para Portugal e conecte-se com uma comunidade de migrantes."

Jana carrega na seta para prosseguir. E também lê o texto completo do segundo ecrã do onboarding.

JC: "Queremos te conhecer um pouco para te ajudar em todo o processo."

Jana carrega na seta para prosseguir. E lê também o texto completo do terceiro e último ecrã do onboarding.

JC: “Vamos te fazer algumas perguntas rápidas que vão ajudar a customizar a sua experiência, ok?”

Ela leva o total de 18 segundos para ler e carregar nos botões de prosseguir nos 3 ecrãs do onboarding. Ela carrega na seta para prosseguir e vai para o primeiro ecrã das perguntas.

JC: “Qual é a sua nacionalidade?” “Brasileira”.

JC: “Qual é o seu tipo de visto.” “Estudante de ensino superior”.

JC: “Você é estudante de…” “mestrado ou doutorado”.

JC: “Você pretende trabalhar?” “Sim”.

JC: “Você tem carteira de motorista?” “sim”.

JC: “Você tem animal de estimação?” “sim.”

Jana tem um animal de estimação no Brasil. Ele não veio morar com ela em Portugal. Talvez ela queira trazer o animal de estimação para Portugal e quer saber o que precisa fazer, pois esse é o objetivo da pergunta ou é um sinal para que a pergunta seja mais específica referente a mudança do animal do Brasil para Portugal.

JC: “Você é casado?” “Não.”

Ela leva o total de 22 segundos para ler e carregar nos botões das respostas dos ecrãs de perguntas.

JC: “Obrigada pelas respostas. Crie um perfil..”

Jana tenta carregar no campo do nome e não acontece nada.

JC: E agora…

J: Agora, nesse momento, tem uma parte que ainda não tem interação. Mas aqui o importante é saber a sua preferência. Quando você entra em algum aplicativo, geralmente, você faz o cadastro? Você coloca nome e e-mail ou entra por uma rede social?

JC: Eu geralmente tenho muita preguiça, então, eu já entro com o google. Facebook, não, porque eu não tenho. Mas eu já entro com alguma coisa. Apple ID ou google porque tenho preguiça de criar uma nova senha.

J: Entendi. Então clica [carrega] no google para prosseguir.

Jana carrega no botão do google e é direcionada para a homepage iniciante.

JC: “Olá, você está no nível 1” “Suas tarefas” “...está pronta” “Confira a lista”.

Jana carrega no link "Confira sua lista" e vai para a página principal da "Lista de tarefas".

JC: "A fazer"

Ela navega pela página. Dá um scroll down e olha as tarefas da lista. Depois desliza o ecrã para cima e tenta carregar na sessão "todas".

JC: "Todas"

J: Tem algumas coisas que a interação não está desenvolvida ainda.

JC: Entendi. Sim. Já posso ir para a segunda tarefa?

J: Sim.

JC: "Tarefa 2. Na Lista de Tarefas, marque como feito o item Marcar SEF."

J: Se você quiser, também pode ver os detalhes dessa tarefa,

Jana já tinha carregado no checkbox da tarefa "Marcar SEF". Leu e marcou o checkbox muito rápido. Joana acabou por interferir demais nessa hora.

JC: Eu já tinha selecionado o SEF

J: Sim. Foi erro meu.

JC: Mas parece os detalhes?

J: Sim.

Nesse momento Jana se interessou por ver os detalhes do "Marcar SEF" e tentou carregar de novo da seção "Todas". Se a aplicação tivesse com a interação nesta parte, seria mesmo o caminho para encontrar a tarefa já que já tinha sido marcada como concluída.

Jana acabou por carregar um vários botões rapidamente, mas como a resposta do protótipo é lenta uns ecrãs abriram e outros não. Foi para a homepage e depois foi para o Tópico da Comunidade "I love Camping". Foi tudo bem rápido. Em seguida abriu o menu hambúrguer.

JC: Estou a selecionar a "lista de tarefas" vai não aparece.

Jana carrega na "lista de tarefas" no menu hambúrguer, mas funciona. Dessa vez ela carregou devagar e esperou,, mas mesmo assim não funcionou.

J: Clica [carrega] de novo, por favor, porque deveria estar funcionando…

Jana carrega de novo e funciona. Ela é direcionada para a "Lista de tarefas"

JC: Agora voltou.

Jana carrega uma vez na seta de detalhes do "Marcar SEF" e não funciona. Carrega pela segunda vez e o item abre. Ela lê o texto completo.

JC: "Confira se o Consulado já fez a marcação para você no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) em Portugal para dar entrada no Título de Residência. Se já fez, marque esta tarefa como feita. Se você não tem a marcação, agende por aqui. É necessário fazer o registro com o número do seu visto. Importância: o Título de Residência funcionará como sua carteira de identidade em Portugal. É o documento mais importante durante sua nova vida no país. Sugestão: Faça o agendamento o quanto antes. As vagas costumam ser escassas." Boa [gostei]. Agora eu vou fazer essa tarefa de novo. Marquei como… e já está aqui "completo" "Desfazer".

J: Certo. Ok. Agora você pode ir para o cenário 2, quando puder, por favor.

Jana pega a folha com os cenários e tarefas e lê o cenário 2.

JC: "Você é uma brasileira e estudante de graduação em Portugal. Está interessada em fazer uma viagem de camping, mas não conhece muitos lugares bons para isso e quer conhecer possíveis colegas para fazer viagens juntos. Tarefa 1. Encontre o tópico "I love Camping" em Comunidade."

Jana carrega no botão de voltar e vai para a homepage.

JC: Eu vou voltar aqui para a tela [ecrã] principal e eu vou...

Jana hesita um pouco.

JC: Comunidade tá [está] aqui em baixo. Mas vou preferir selecionar aqui em cima nas três listras [no menu]. Coloquei [carreguei] em Comunidade. E aí, o que ele quer? É i love camping, né[certo]?

Jana faz o scroll down na página principal da comunidade e encontra o tópico.

JC: E Encontro o i love camping aqui.

Ela carrega no card do "I love camping" e é direcionada para lá.

JC: É bem fácil de achar.

Jana desliza a tela pra baixo e para cima de novo.

J: ok.

Jana pega a folha de novo e lê a tarefa 2 no cenário 2.

JC: huum… "Clique para escrever uma publicação no tópico 'I love camping'". [Carrego em] "escreva algo"

O overlay de nova publicação abre.

JC: Aí [então] eu posso escrever… Oi, pessoal não-sei-o-que estou à procura de um parceiro para fazer um camping não-sei-o-que…

J: Isso.

JC: e pronto. Publicaria. E acho que é isso.

J: Ok. Tudo certo. Perfeito. Obrigada, Jana. É só isso em relação às tarefas. E agora vou te perguntar quais são as suas impressões gerais sobre o aplicativo [aplicação]... O que você achou? Pode ser sincera.

JC: Tá bem [está bem]. Achei o aplicativo bem intuitivo. Já tem todas as informações, o que é bem bom. Hmm... eu só sou... mas acho que isso pode ser uma coisa minha. Eu sou muito rápida. Aí eu já clico… Ou seja, eu já cliquei para marcar a tarefa do SEF, mas sem ter visto que tinha ali, realmente, tinha mais coisas para ver. E aquela informação era super interessante. Então, enfim, mas isso é uma coisa minha de fazer tudo muito rápido e tal...sem explorar muito as coisas. Mas eu gostei. Achei que ele é bem fácil de mexer e consegui fazer as coisas [tarefas], né?

J: Certo. Muito obrigada. Eu acho que é tudo… É tudo. Muito obrigada.

Jana e Joana sorriem no final.

Obs: estava ligado no w-fi.