



Especialização em  
**ARTES E**  
**TECNOLOGIA**

**Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE**

Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia

**Design Thinking no desenvolvimento de aplicativo  
para a Paróquia de São José – Surubim-PE**  
Vinícius Coêlho Vanderley Farias

VINÍCIUS COELHO VANDERLEY FARIAS

## Design Thinking no desenvolvimento de aplicativo para a Paróquia de São José – Surubim-PE

Monografia apresentada junto à Unidade de Educação a Distância e Tecnologia – EADTec/UFRPE como requisito parcial para conclusão do curso de Especialização em Artes e Tecnologia.

Orientador(a): Mironaldo  
Borges de Araújo Filho

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal Rural de Pernambuco  
Sistema Integrado de Bibliotecas  
Gerada automaticamente, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

F224d Farias, Vinícius  
Design Thinking no desenvolvimento de aplicativo para a Paróquia de São José – Surubim-PE / Vinícius Farias. - 2023.  
44 f. : il.

Orientador: Mironaldo Borges de Araujo Filho.  
Inclui referências, apêndice(s) e anexo(s).

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Universidade Federal Rural de Pernambuco, Especialização em Artes e Tecnologia , Recife, 2023.

1. Religião. 2. Aplicativo. 3. Design. I. Filho, Mironaldo Borges de Araujo, orient. II. Título

CDD 700

---



## **ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Ata de Defesa do Trabalho de Conclusão de Curso da Especialização em Artes e Tecnologia, de **Vinícius Coêlho Vanderley Farias**. Ao **décimo sexto** dia do mês de agosto do ano de dois mil e vinte e três, reuniu-se a banca examinadora do trabalho apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso da Especialização em Artes e Tecnologia, de **Vinícius Coêlho Vanderley Farias**, intitulada: **Design Thinking no desenvolvimento de aplicativo para a Paróquia de São José – Surubim-PE**. Compuseram a banca examinadora os (as) professores (as) **Mironaldo Borges de Araújo Filho (ORIENTADOR)**, **Tito Eugenio Santos Souza**, **Jadnaelson da Silva Souza**. Após a exposição oral, o (a) candidato (a) foi arguido (a) pelos componentes da banca que reuniram-se reservadamente, e decidiram aprovar, com nota **9,6**, o trabalho de conclusão de curso. Para constar, a presente Ata, após aprovação de todos os presentes, vai assinada por mim, orientador(a), e pelos demais membros da banca.

---

Mironaldo Borges de Araújo Filho  
Universidade Federal de Pernambuco  
Orientador

---

Tito Eugenio Santos Souza  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano  
Avaliador 1

---

Jadnaelson da Silva Souza  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano  
Avaliador 2

Aos meus pais e à minha família pelo apoio e fé em mim depositados, sempre dispostos a contribuir de maneira a fomentar minha formação e crescimento pessoal e profissional.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecer, antes de tudo, é reconhecer que sem o outro não somos capazes de alcançar coisas grandes. Agradecer nos torna mais humanos em cada "OBRIGADO"!

Assim, muito obrigado a Deus pelo dom da vida e pela inteligência, que, concomitantemente à caminhada no curso, deu-me possibilidades de enfrentar o maior desafio da minha vida.

Muito obrigado à minha mãe, Maria do Socorro, e ao meu pai, Severino Farias, que sempre estiveram dispostos a dar-me aquilo que eles não puderam desfrutar e possibilitar que eu tivesse mais oportunidades na vida, para ter um futuro melhor.

Muito obrigado a Maria Juliana, pelo companheirismo, paciência e apoio e tantos sentimentos bons que nutrem e nutriram de maneira especial essa caminhada.

Muito obrigado aos amigos, que sempre contribuíram de maneira positiva durante o percurso. Pessoas que me deram apoio, opiniões, sugestões, impulsionando-me na construção desse projeto.

Muito obrigado ao professor Mironaldo Borges de Araújo Filho que sempre se mostrou disposto a trabalhar no meu projeto, mostrando-me o caminho certo para realizar os objetivos que eu estava propondo.

Muito obrigado ao núcleo do Curso de Especialização em Artes e Tecnologia, da Universidade Federal Rural de Pernambuco, que mesmo diante das dificuldades, que acontecem no decorrer de qualquer caminhada, sempre está ativo a prestar auxílio e a passar o melhor do conhecimento para os alunos, sendo exemplo para nós.

E, por fim, muito obrigado à Universidade Federal Rural de Pernambuco, pelo que ela é e representa àqueles que fazem dela uma extensão de suas casas.

“Tudo tem o seu tempo determinado, e há tempo  
para todo o propósito debaixo do céu.”

(Eclesiastes 3:1)

## RESUMO

As necessidades oriundas do período da pandemia fomentaram o estabelecimento permanente de facilidades na prestação de serviços da secretaria paroquial de São José em Surubim-PE. Diante dessa nova realidade, este projeto desenvolveu uma proposta de aplicativo para otimizar o acesso dos paroquianos aos serviços disponibilizados. Para tanto, foi aplicada a metodologia de Design Thinking, associando as fases de empatia, definição, ideação e prototipação com grupos focais, briefing, moodboard e pesquisa de similares, com o propósito de conhecer o público da Paróquia que protagoniza essa nova demanda. Os resultados trouxeram à luz pontos críticos, como a dificuldade na compreensão dos comandos e usabilidade dos aplicativos, além da representação visual que retrata os símbolos religiosos dessa comunidade, ao mesmo tempo que implementou funções que promovessem uma melhoria significativa no acesso dos fiéis aos serviços oferecidos pela secretaria paroquial. Com essa abordagem, a proposta de aplicativo visa tornar a vida dos paroquianos mais confortável, proporcionando-lhes uma experiência mais fluida e agradável ao realizar suas atividades, tornando suas vidas mais cômodas e fortalecidas na fé.

Palavras-chave: Religião. Aplicativo. Design.

## **ABSTRACT**

The needs arising from the pandemic have spurred the permanent establishment of conveniences in the provision of services by the parish secretariat of São José de Surubim-PE. Faced with this new reality, this project developed a mobile application proposal to optimize parishioners' access to the provided services. For this purpose, the Design Thinking methodology was applied, integrating the phases of empathy, definition, ideation, and prototyping with focus groups, briefing, moodboard, and similar research, aiming to understand the audience of the Parish driving this new demand. The results brought to light critical points, such as difficulties in understanding commands and application usability, along with visual representation depicting the religious symbols of this community. Simultaneously, it implemented functions that would significantly enhance the faithful's access to services offered by the parish secretariat. With this approach, the mobile application proposal aims to make parishioners' lives more comfortable, providing them with a smoother and more pleasant experience when performing their activities, thereby enhancing their convenience and strengthening their faith.

Keywords: Religion. Application. Design.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 - Metodologia Design Thinking.....                            | 16 |
| Figura 2: <i>Moodboard</i> do aplicativo da Paróquia de São José ..... | 27 |
| Figura 3 – Aplicativo Católico Orante .....                            | 28 |
| Figura 4 – Aplicativo Liturgia Diária.....                             | 29 |
| Figura 5 – Aplicativo iLiturgia .....                                  | 30 |
| Figura 6 – Aplicativo O Católico .....                                 | 30 |
| Figura 7 – Aplicativo Eu Católico.....                                 | 31 |
| Figura 8 - Tela 1 .....  | 32 |
| Figura 9 - Tela 2.....   | 32 |
| Figura 10 - Tela 3.....  | 33 |
| Figura 11 - Tela 4.....  | 34 |
| Figura 12 - Tela 5.....  | 34 |
| Figura 13 – Tela 6 .....   | 35 |
| Figura 14 - Tela 7.....  | 35 |

## LISTA DE TABELAS

|   |    |
|---|----|
| Tabela 1 – Síntese das respostas do grupo focal 1 ..... | 18 |
| Tabela 2 – Síntese das respostas do grupo focal 2 ..... | 20 |
| Tabela 3 – Síntese das respostas do grupo focal 3 ..... | 22 |

## SUMÁRIO

|       |                                     |    |
|-------|-------------------------------------|----|
| 1     | INTRODUÇÃO.....                     | 10 |
| 1.1   | PROBLEMA .....                      | 11 |
| 1.2   | JUSTIFICATIVA .....                 | 11 |
| 1.3   | OBJETIVOS .....                     | 12 |
| 1.3.1 | Objetivo geral.....                 | 12 |
| 1.3.2 | Objetivos específicos .....         | 12 |
| 2     | REFERENCIAL TEÓRICO .....           | 13 |
| 2.1   | DESIGN THINKING .....               | 13 |
| 2.2   | DESIGN DE SERVIÇOS.....             | 14 |
| 2.3   | MOODBOARD .....                     | 15 |
| 3     | METODOLOGIA.....                    | 16 |
| 3.1   | Design Thinking .....               | 16 |
| 3.2   | Grupos focais .....                 | 17 |
| 4     | CRIAÇÃO DO APLICATIVO.....          | 18 |
| 4.1   | Empatia.....                        | 18 |
| 4.2   | Definir.....                        | 24 |
| 4.2.1 | Briefing de design .....            | 25 |
| 4.2.2 | Moodboard.....                      | 27 |
| 4.3   | Idear .....                         | 28 |
| 4.4   | Prototipar.....                     | 31 |
| 4.5   | Testar .....                        | 35 |
| 4.6   | Implementar .....                   | 36 |
| 5     | CONCLUSÃO .....                     | 37 |
| 6     | REFERÊNCIAS .....                   | 38 |
| 7     | ANEXOS.....                         | 40 |
| 7.1   | Questionário dos Grupos Focais..... | 40 |
| 7.2   | Roteiro de coleta de dados .....    | 42 |

## 1 INTRODUÇÃO

A Paróquia de São José, no município de Surubim - Pernambuco, desde sua ereção canônica, tem sua área territorial abrangendo a zona urbana e rural, sendo a maioria das comunidades nas áreas rurais. Diante do conhecimento adquirido durante a vivência de quase 10 anos e conversando com os fiéis mais velhos, que vivem a vida da paróquia desde jovens, e que já vivenciaram muitas histórias e ouviram tantas outras de seus antepassados, essa foi por quase 100 anos a única paróquia da cidade com mais de 260 km<sup>2</sup> (área total da cidade de Surubim-PE) de área, estando dentro do seu território além da cidade de Surubim, os municípios de Casinhas e Vertente do Lério. Atualmente, abrange somente a cidade de Surubim e divide essa área com a Paróquia de São Sebastião. A Igreja Matriz de São José está localizada no centro comercial da cidade, região que vem sendo modificada pelo desenvolvimento urbano, fazendo com que as casas outrora ali estabelecidas fossem, gradativamente, dando lugar aos empreendimentos comerciais. As gerações de fiéis que moravam no centro, hoje se encontram em outros bairros, com isso moram cada vez mais longe da Igreja Matriz.

A Paróquia tem como local de atendimento à população, a secretaria paroquial. A secretaria recebe as diversas demandas, como agendamento de batizados, solicitação e agendamento de casamentos, cadastro de novos dizimistas, emissão de documento. Entretanto, a localização e horário de atendimento (das 8h às 12h, da segunda-feira a sábado) dificultam o acesso das pessoas, pois, como mencionado anteriormente, as pessoas estão morando mais distante, e durante o horário de atendimento estão em suas atribuições laborais. Isso dificulta a solicitação de determinadas documentações que são emitidas pela Igreja.

Diante da pandemia causada pela contaminação da COVID-19, dando início ao *lockdown* em 18 de março de 2020, vários serviços da sociedade foram paralisados, inclusive das Igrejas, a partir do decreto estadual (Decreto Nº 48830 de 18/03/2020). Foi necessário adaptar os atendimentos e a religião ao 'novo normal', entendendo que essas novas práticas não se resumiam somente às missas online ou reuniões por vídeo-chamada, mas como lembra Noronha (2020), era um momento em que os discursos buscavam reorganizar as certezas abaladas. De modo que, as religiões e as denominações religiosas estavam constantemente alinhando a fé e o divino ante o receio da morte, da desordem socioeconômica, política, a fim de motivar para dias

melhores. As denominações religiosas identificaram formas de se aproximar dos adeptos e/ou conquistar novos, a partir de novas experiências com a fé, criando igrejas domésticas, possibilitando a vivência dos dogmas religiosos para além de suas estruturas territoriais.

## 1.1 PROBLEMA

A busca por informações, por meio do *WhatsApp* e *Instagram*, sobre o horário das missas, envio de documentações, missas online são exemplos das inúmeras facilidades que surgiram para sanar a necessidade durante o isolamento social. Somado a isso, a comodidade de resolver situações de forma direta e imediata pelo *smartphone*, traz economia de tempo e dinheiro pensando que nos moldes anteriores eram situações de alta demanda de tempo.

Assim, os paroquianos de São José, mesmo que de forma inicial, conseguiram sanar suas necessidades junto à secretaria paroquial usando o aplicativo de conversas, porém, o alto índice de demora nas respostas das solicitações e o horário de funcionamento do setor, tornavam essa atividade um tanto quanto penosa. Pela demora no recebimento de resposta, os usuários não tinham a certeza se a mensagem foi enviada, além do horário de atendimento reduzido que dificulta a comunicação para aqueles que estão trabalhando.

Com isso, nota-se que um aplicativo pode otimizar de maneira significativa os serviços paroquiais (secretaria, missas), uma vez que o período de isolamento imposto pela pandemia viabilizou um avanço tecnológico significativo, fazendo com que muitas pessoas conquistassem um avanço de usabilidade considerável. Pois, houve maior inserção das pessoas nos aplicativos, especialmente, nas redes sociais como *Instagram*, *WhatsApp* e *TikTok*.

Dentro desse cenário, quais serviços devem ser contemplados em um aplicativo para atender à demanda dos fiéis que procuram os serviços da Paróquia?

## 1.2 JUSTIFICATIVA

O cenário imposto pela pandemia da COVID-19 trouxe um impacto transformador que reverberou até mesmo nas práticas de atendimento da secretaria paroquial. Atendimento antes restrito ao ambiente físico e que foi realizado de uma

nova maneira, atendendo através da tecnologia, em especial do aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*. Interessante notar que, mesmo com o gradual afrouxamento das medidas restritivas e o fim dos decretos de confinamento, essa nova forma de interação com os fiéis continua.

Outros aplicativos propiciaram aos fiéis uma nova forma de professar a religião. Assim, essas práticas sinalizaram para uma mudança principalmente através de novos ambientes e novos ritos (SBARDELOTTO, 2012), uma vez que o uso dos aplicativos manteve a contínua fidelização dos fiéis, bem como o fortalecimento dos princípios e valores cristãos.

Nesse contexto, surge a proposta de desenvolver um aplicativo que possa suprir às necessidades da comunidade, a qualquer dia e hora da semana. Seja para atender às demandas mais simples e rotineiras, ou para solucionar questões mais complexas. Essa proposta visa oferecer comodidade e agilidade nos procedimentos, promovendo um bem-estar entre os membros dessa paróquia.

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo geral

Desenvolver uma proposta de aplicativo que otimize o acesso dos fiéis aos serviços prestados pela secretaria paroquial da Paróquia de São José, em Surubim-PE.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar as demandas dos fiéis que utilizam os serviços prestados pela secretaria paroquial;
- b) Tornar eficiente todas as etapas do procedimento de solicitação do serviço;
- c) Utilizar elementos visuais que remetam à Paróquia de São José e seu padroeiro, São José.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O presente estudo aborda três pilares: Design *Thinking*, Design de Serviços e Moodboard. O Design Thinking busca a solução para problemas a partir das necessidades de determinado grupo, estimulando a criatividade. O Design de Serviços, focado no usuário, compreende as demandas e cria experiências de valor, especialmente relevantes em contextos intangíveis como serviços religiosos. Por sua vez, o *Moodboard*, reúne elementos gráficos, desempenhando papel crucial na pesquisa e conceituação do projeto, possibilitando combinações visuais e definição de diretrizes na transmissão de identidade e valores.

### 2.1 DESIGN THINKING

O *design thinking* é uma ferramenta estratégica e inovadora no campo do design. Sua abordagem se baseia nas necessidades e desejos das pessoas como ponto de partida. Essa abordagem permite que o designer colete uma ampla quantidade de dados, informações e recursos relevantes, com o objetivo de explorar e introduzir novos conceitos e soluções para o problema de design, atendendo de forma eficaz às demandas reais.

Segundo Tim Brown (2009), o conceito de Design Thinking prioriza de forma ampla o pensar do designer e as formas de solucionar problemas, alinhando as funções básicas do design, no intuito de suprir as necessidades dos usuários por meio de soluções viáveis.

A concepção de inovar está associada ao ato de mudar os locais onde estamos inseridos, produzindo o novo por meio de ideias que trazem possibilidades eficientes.

A partir de um problema de design, o design thinking amplia seu campo de pesquisa, tendo várias possibilidades de solução. De modo que, verifica cada uma através das etapas de pensamento divergente e convergente, respectivamente.

De acordo com Liedtka (2015), o pensamento divergente envolve a criação de uma variedade ampla de ideias, enquanto o pensamento convergente refere-se à seleção das ideias mais promissoras para posterior desenvolvimento e teste. Essas duas etapas são fundamentais para o design thinking, pois, inicialmente permite que o designer gere um grande número de ideias no início do processo criativo e por fim escolha as opções que mais se adequam ao projeto.

## 2.2 DESIGN DE SERVIÇOS

Sendo o usuário parte fundamental na concepção de bens e serviços, o design de serviços tem como propósito conhecer, entender a demanda e conceber produtos para o público-alvo no intuito de atender seus anseios, fomentando novos recursos que facilitem a interação com o usuário.

Segundo o *Copenhagen Institute of Interaction Design* (2008), o design de serviços tem abordagem centrada no usuário que busca entender as necessidades e expectativas dos usuários e criar experiências de serviço que agreguem valor.

Os serviços (soluções intangíveis) não permitem a padronização de suas experiências, ao contrário dos produtos tangíveis. Com isso, o designer deve de modo intencional fomentar a parte cognitiva dos usuários, no intuito de elevar suas experiências mantendo a qualidade e excelência na execução dos serviços, mesmo entendendo a natureza dinâmica de seus processos.

Bitner (et al., 2008, p. 7) ratifica dizendo que:

Os serviços são intangíveis, ou seja, não podem ser vistos, tocados, cheirados ou provados antes da compra ou do consumo, e as experiências que eles oferecem estão intrinsecamente ligadas às percepções e emoções dos usuários. O design de serviços busca criar experiências intangíveis que sejam eficazes, eficientes e emocionalmente satisfatórias.

Dentro da realidade da Paróquia de São José, o design de serviços visa promover maior participação da comunidade nas atividades paroquiais, possibilitando aumento significativo no sentimento de pertença das pessoas, potencializando o envolvimento e a satisfação dos adeptos com experiências mais significativas.

De acordo com Secomandi e Snelders (2011), o foco do design de serviços são as relações de câmbio entre os envolvidos, no caso desse projeto, paroquianos e paróquia. Dessa forma, possibilita o surgimento de serviços religiosos mais envolventes e significativos. Tendo a tecnologia papel fundamental nesse processo, ajudando a conectar os fiéis à comunidade religiosa.

### 2.3 MOODBOARD

O *moodboard* ou painel semântico é uma ferramenta aplicada para potencializar o desenvolvimento de projetos das diversas áreas do design. Tendo como propósito a composição visual reunindo elementos gráficos e outras referências visuais para representar as particularidades do projeto.

Segundo Cassidy (apud Reis e Merino, 2008), o painel semântico é uma ferramenta que faz parte da categoria de painéis imagéticos, tendo como característica fundamental a utilização de referências visuais objetivando orientar a equipe de projetos. E assim desempenha papel fundamental na etapa de pesquisa e conceituação de um projeto, dando base sólida para o desenvolvimento posterior.

Tendo a Igreja como fim, o *moodboard* pode ajudar a transmitir as crenças, valores e missão evangelizadora, podendo adicionar elementos que remetam a fé e devoção a São José.

Pois como afirma, Horn (2019), o *moodboard* permite que os designers experimentem combinações de elementos visuais, explorando diferentes estilos e abordagens estéticas, a fim de encontrar a direção mais adequada para o projeto em questão. A criação do *moodboard* requer uma pesquisa aprofundada sobre a identidade da igreja, seus valores, sua história e a comunidade. É importante considerar as preferências e expectativas dos fiéis. Através do *moodboard*, é possível estabelecer diretrizes visuais claras, como paleta de cores, tipografia, estilo de ícones e imagens, propiciando uma experiência consistente e impactante para os usuários.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 DESIGN THINKING

A metodologia do *Design Thinking*, de Tim Brown (2009), apresenta as melhores características para aplicação em um estudo com tantas especificidades como este.

O Design Thinking tem a empatia, colaboração e experimentação como pontos norteadores de todo o processo. Esses pontos, são divididos em cinco etapas, sendo elas:

1. Empatia: Entender quais são as necessidades do usuário, conhecendo-o, se colocando no lugar dele, coletar dados por meio da realização de grupo focal.
2. Definir: Analisar os dados, percepções coletadas, delimitando os problemas e carências dos usuários.
3. Idear: Encontrar soluções, propondo ideias e sugestões para o problema definido.
4. Prototipar: Criar protótipo para representar a ideia escolhida.
5. Testar: Experimentar o protótipo junto ao usuário, colhendo deles as impressões e sugestões. Caso necessário, é possível retornar as etapas anteriores para realizar ajustes no projeto.
6. Implementar: Direcionamento do produto final à Paróquia de São José.

Figura 1 - Metodologia Design Thinking



Fonte: Evolve MVP

### 3.2 GRUPOS FOCALIS

Para o desenvolvimento e visando um melhor aproveitamento durante a concepção do projeto, foram realizados grupos focais e para tratamento dos dados coletados aplicamos a análise de conteúdo de grade fechada quantitativa de Vergara (2012).

Com o intuito de coletar dados para direcionar nosso processo, foram realizados 3 (três) grupos focais, nas seguintes datas:

**1º grupo focal:** Dia 15 de abril de 2023, no salão paroquial da Paróquia de São José de Surubim, das 9h às 11h, com 4 mulheres e 6 homens, totalizando 10 pessoas.

**2º grupo focal:** Dia 29 de abril de 2023, no salão paroquial da Paróquia de São José de Surubim, das 9h às 11h, com 5 mulheres e 3 homens, totalizando 8 pessoas.

**3º grupo focal:** Dia 6 de maio de 2023, no salão paroquial da Paróquia de São José de Surubim, das 9h às 11h, com 5 mulheres e 4 homens, totalizando 9 pessoas.

Nesses, foi possível conhecer o público-alvo, compreender suas necessidades e anseios.

## 4 CRIAÇÃO DO APLICATIVO

### 4.1 EMPATIA

Com a realização dos grupos focais, foram desfeitas e construídas diversas percepções a respeito do público-alvo e do problema em questão. No intuito de facilitar a compreensão dos dados levantados no grupo focal, foi criado um mapa de associação de ideias, com transcrição dos dados por meio de síntese geral (quadros abaixo) das respostas concedidas.

#### 1º grupo focal

Tabela 1 – Síntese das respostas do grupo focal 1

| <b>Caracterização do público-alvo</b>           |   |
|---|---|
| Idade   | A faixa etária é entre 20 e 30 anos   |
| Estado civil                                    | 7 pessoas solteiras e 3 casadas   |
| Religião  | O catolicismo é unânime.  |
| Profissão                                       | Há uma variedade de profissionais, tendo 2 pessoas que trabalham na área da saúde, 4 no comércio e 4 na educação.                     |
| Classe Social                                   | As pessoas têm uma renda mensal de até 2 salários-mínimos.  |
| <b>Mapeamento da relação com os aplicativos</b> |   |
| Tipos de tecnologias usadas                     | Smartphone, Smart TV, computador, <i>SmartWatch</i> .   |
| Aplicativos mais usados                         | Os aplicativos mais usados são <i>Instagram</i> , <i>WhatsApp</i> , <i>Netflix</i> , <i>Spotify</i> e <i>Youtube</i> .                |
| Frequência diária de uso dos aplicativos        | A quantidade de vezes de acesso a esses aplicativos superou as 5 vezes diárias.   |
| Pontos positivos do uso dos aplicativos         | Diversos pontos foram elencados, mas os mais recorrentes foram: passar o tempo; não enfrentar filas; resolver muita coisa de uma vez. |

|   |   |
|---|---|
| Pontos negativos do uso dos aplicativos                             | Diversos pontos foram elencados, mas os mais recorrentes foram: Muita propaganda; clonagem de contas; serviço indisponíveis (não consegue resolver algo), muita informação desnecessária em grupos do <i>WhatsApp</i> . |
| Realizou solicitação pelo WhatsApp da Paróquia                      | Cinco pessoas afirmaram que já realizaram solicitações.   |
| <b>Interação com conteúdos católicos</b>                            |   |
| Tipo de conteúdo acessado   | Missa, programas católicos, palestra, adoração, liturgia diária, músicas católicas.   |
| Usa aplicativo de conteúdo católico                                 | Sete pessoas afirmaram que usam.  |
| Aplicativo católico usado   | As pessoas que possuem, disseram que usam os aplicativos Católico Orante, Liturgia Diária, iLiturgia.   |
| Motivos para não ter um aplicativo católico                         | As pessoas que não têm aplicativos católicos afirmaram que não têm interesse.   |
| As pessoas que têm aplicativo católico, qual é a maior dificuldade? | Encontrar o que deseja com facilidade.  |
| Frequência de envio de notificações                                 | Uma vez ao dia.   |
| Necessário retirar desses aplicativos                               | Anúncios e itens sem categoria (itens soltos no app).   |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Necessário ter em um aplicativo   | Linguagem popular das homilias e reflexões.                  |
| Interessante ter em um aplicativo | Atrativo visual melhor, pois muitos tem cores meio “mortas”. |

## 2º grupo focal

Tabela 2 – Síntese das respostas do grupo focal 2

| <b>Caracterização do público-alvo</b>           |   |
|---|---|
| Idade   | A faixa etária é entre 35 e 55 anos   |
| Estado civil                                    | 6 pessoas casadas e 2 pessoas solteiras.  |
| Religião  | O catolicismo.  |
| Profissão                                       | São 6 pessoas na educação, 1 na saúde e 1 no comércio.  |
| Classe Social                                   | As pessoas têm uma renda mensal de até 2 salários-mínimos.  |
| <b>Mapeamento da relação com os aplicativos</b> |   |
| Tipos de tecnologias usadas                     | Smartphone, <i>Smart TV</i> , computador.   |
| Aplicativos mais usados                         | Os aplicativos mais usados são <i>Instagram</i> , <i>WhatsApp</i> e <i>Facebook</i> .   |
| Frequência diária de uso dos aplicativos        | A quantidade de vezes de acesso a esses aplicativos superou as 5 vezes diárias.   |
| Pontos positivos do uso dos aplicativos         | Diversos pontos foram elencados, mas os mais recorrentes foram: entretenimento; possibilidade de resolver situações mesmo à distância; poupar tempo; facilidade.                            |
| Pontos negativos do uso dos aplicativos         | Diversos pontos foram elencados, mas os mais recorrentes foram: Propagação de <i>fakenews</i> ; as pessoas estão mais acomodadas; não conseguir realizar o que deseja (dificuldade de uso). |
| Realizou solicitação                            | Apenas duas pessoas afirmaram que já realizaram solicitações.   |

|  |  |
|--|--|
| pele<br>WhatsApp da<br>Paróquia  |  |
| <b>Interação com conteúdos católicos</b>   |  |
| Tipo de<br>conteúdo<br>acessado  | Missa, programas católicos, palestra, adoração, liturgia diária, <i>live</i> de evangelização, novenas, músicas católicas.               |
| Usa aplicativo<br>de conteúdo<br>católico  | Seis pessoas afirmaram que não usam.   |
| Aplicativo<br>católico usado   | As pessoas que possuem, disseram que usam os aplicativos Católico Orante e Liturgia Diária.  |
| Motivos para<br>não ter um<br>aplicativo<br>católico                               | Em sua maioria, as pessoas afirmaram que não possuem pelo fato de receberem diariamente nos grupos de <i>WhatsApp links</i> de conteúdo. |
| As pessoas<br>que têm<br>aplicativo<br>católico, qual é<br>a maior<br>dificuldade? | Lentidão   |
| Frequência de<br>envio de<br>notificações  | Uma vez ao dia, como lembrete para leitura.  |
| Necessário<br>retirar desses<br>aplicativos  | Anúncios.  |
| Necessário ter<br>em um<br>aplicativo  | Mais rapidez.  |
| Interessante<br>ter em um<br>aplicativo  | Oração Eucarística; Linguagem mais compreensível nos textos reflexivos.  |

### 3º grupo focal

Tabela 3 – Síntese das respostas do grupo focal 3

| <b>Caracterização do público-alvo</b>           |  |
|---|--|
| Idade   | A faixa etária é entre 31 e 34 anos  |
| Estado civil                                    | 4 pessoas são casadas e 5 pessoas são solteiras.   |
| Religião  | O catolicismo é unânime.   |
| Profissão                                       | São 4 pessoas na educação na educação, 2 na saúde e 3 no comércio.   |
| Classe Social                                   | As pessoas têm uma renda mensal de 2 a 4 salários-mínimos.   |
| <b>Mapeamento da relação com os aplicativos</b> |  |
| Tipos de tecnologias usadas                     | <i>Smartphone, Smart TV, computador, SmartWatch.</i>   |
| Aplicativos mais usados                         | Os aplicativos mais usados são <i>Instagram, WhatsApp, Spotify</i> e banco.  |
| Frequência diária de uso dos aplicativos        | A quantidade de vezes de acesso a esses aplicativos superou as 5 vezes diárias.  |
| Pontos positivos do uso dos aplicativos         | Diversos pontos foram elencados, mas os mais recorrentes foram: resolver coisas de banco; envio e recebimento de mensagens; não enfrentar filas.   |
| Pontos negativos do uso dos aplicativos         | Diversos pontos foram elencados, mas os mais recorrentes foram: Falta de segurança nos dados do usuário; muita propaganda; muita informação desnecessária em grupos do <i>WhatsApp</i> ; anúncios. |
| Realizou solicitação pelo WhatsApp da Paróquia  | Nove pessoas afirmaram que já realizaram solicitações.   |

| <b>Interação com conteúdos católicos</b>                            |  |
|---|--|
| Tipo de conteúdo acessado   | Missa, palestra, liturgia diária,  |
| Usa aplicativo de conteúdo católico                                 | Oito pessoas afirmaram que usam.   |
| Aplicativo católico usado   | As pessoas que possuem, disseram que usam os aplicativos Católico Orante, Liturgia Diária, iLiturgia, O Católico.                        |
| Motivos para não ter um aplicativo católico                         | As pessoas que não têm aplicativos católicos afirmaram que todos os dias há pessoas que colocam nos grupos da igreja, informações sobre. |
| As pessoas que têm aplicativo católico, qual é a maior dificuldade? | Encontrar o que quer de forma rápida.  |
| Frequência de envio de notificações                                 | Uma vez ao dia.  |
| Necessário retirar desses aplicativos                               | Anúncios.  |
| Necessário ter em um aplicativo                                     | Opção de busca e colocar favoritos nos itens mais acessados.   |
| Interessante ter em um aplicativo                                   | Colocar nomes mais compreensíveis nas seções.  |

## 4.2 DEFINIR

Após a realização dos três grupos focais, analisamos os dados coletados a partir da análise de conteúdo de grade fechada quantitativa.

A caracterização do público-alvo nos mostra idades entre 20 e 55 anos, sendo em sua maioria pessoas solteiras, que professam a religião católica e com ocupações majoritárias na área educacional. Quanto à classe social, a maioria se encontra em um patamar de até 2 salários-mínimos.

Na relação dos fiéis com os aplicativos, dentre os meios tecnológicos mais utilizados estão os smartphones, *Smart TVs* e computadores. Os aplicativos de maior uso são o *Instagram* e o *WhatsApp*, com um uso diário que ultrapassa cinco vezes.

No que se refere aos aspectos positivos dos aplicativos, eles se destacam por otimizar o tempo e simplificar a resolução de questões. Entretanto, a grande quantidade de informações, insegurança, anúncios excessivos e dificuldade em encontrar as opções desejadas aparecem como desafios.

Quanto às interações com conteúdo católico, diversos tipos são acessados, como missas, programas, palestras, adorações e liturgias diárias. As pessoas afirmaram utilizar aplicativos católicos, como *Católico Orante*, *Liturgia Diária*, *iLiturgia* e *O Católico*. Aqueles que não o fazem mencionam receber tais conteúdos por meio de grupos no *WhatsApp*.

Os paroquianos que possuem aplicativos católicos frequentemente enfrentam dificuldades para encontrar os conteúdos desejados, mesmo recebendo a notificação uma vez ao dia. Retirar anúncios dos aplicativos é uma sugestão que foi levantada em todos os grupos, e o uso de uma linguagem menos rebuscada nas homilias e reflexões e a disponibilidade de uma função de busca são consideradas fundamentais. Além disso, um layout que facilite a usabilidade é uma característica interessante a ser implementada.

O receio no uso do smartphone faz com que muitas pessoas aumente as suas dificuldades em determinadas funcionalidades. Nos grupos focais 1 e 3, os participantes afirmaram que até tentaram utilizar algum aplicativo católico, mas encontraram muitas dificuldades no procedimento de instalação do aplicativo. No grupo 1, houve a divisão em 3 subgrupos de ideias, onde o primeiro falou da dificuldade em encontrar e instalá-lo. Na sequência, o outro grupo discordou e até citou o mecanismo facilitador (comando por voz) para realizar a ação, e por fim o

terceiro grupo concordava com ambos os anteriores em determinados pontos.

Enquanto isso no grupo focal 3, as pessoas que não têm aplicativo católico, afirmaram que sabem instalar, mas quando abrem o aplicativo não encontram o que desejam, sempre precisando do auxílio de terceiros. Por isso, indicaram a necessidade de uma função de busca no aplicativo em desenvolvimento. Em contrapartida, os que discordaram desses, disseram que as funções procuradas muitas vezes estão em grupos, e não na página inicial, porém concordaram com a necessidade do item de busca.

#### **4.2.1 Briefing de design**

1. Sobre o aplicativo:

a) Quais problemas ou desafios o aplicativo irá resolver?

Resposta: Viabilizar o atendimento às pessoas que moram distante, que estão no trabalho ou por outros motivos não podem ir até a secretaria paroquial.

b) Quais funcionalidades serão encontradas no aplicativo?

Resposta:

- Canal de atendimentos;
- Agendar batizados;
- Consulta a documentação para iniciar processo de matrimônio;
- Cadastro de novos dizimistas;
- Intenções para a missa;
- Doações;
- Extração de documentos como Certidão de Batismo (batistério), Casamento, Crisma;
- Liturgia da palavra;
- Homilias;
- Opção de busca;
- Missas.

2. Público-alvo:

a) Quem são os usuários principais do aplicativo?

Resposta: Homens e mulheres solteiras.

b) Qual é o perfil demográfico do público-alvo?

Resposta: Pessoas com idade de 20 a 55 anos, moradoras da cidade de Surubim-PE, católicas, paroquianas da Paróquia de São José de Surubim, que trabalham na área da educação, estando dentro da classe social daqueles que possuem uma renda mensal de até 2 salários-mínimos.

3. Design:

a) Preferência de design para o aplicativo (cores, estilo, layout, etc.).

Resposta: Há preferência por cores não monocromáticas, podem ser usadas as que fazem referência a São José, com o uso de ícones de fácil compreensão.

b) Logotipo ou identidade visual que gostaria de incorporar no aplicativo.

Resposta: Uso do brasão da Paróquia de São José e suas cores.

c) Existe algum aplicativo existente cujo design você admire ou gostaria de se inspirar?

Resposta: Tendo em vista o uso frequente do público com alguns aplicativos católicos, é oportuno que este tenha um layout próximos ao dos aplicativos: Católico Orante, Liturgia Diária, iLiturgia.

4. Integrações:

a) O aplicativo precisa se integrar com algum sistema ou serviço externo? (redes sociais, API de pagamento, GPS, etc.)

Resposta: Sim.

b) Quais são as principais integrações que você gostaria de ter no aplicativo?

Resposta: Precisa ser integrado com sistema para pagamento/doação de valores, *Youtube* e sistema de rádio para transmissão da missa, além das redes sociais para compartilhamento de conteúdo.

5. Segurança e Privacidade:

a) Você precisa que os usuários se registrem no aplicativo? Em caso afirmativo, quais informações eles precisam fornecer?

Resposta: Para determinados serviços será necessário fornecer o nome completo, telefone, data de nascimento, e-mail.

b) Quais outras informações serão necessárias para uso dos serviços?

Resposta: Nome dos pais, nome dos padrinhos, endereço.

6. Prazo:

a) Existe um prazo específico para a conclusão do projeto?

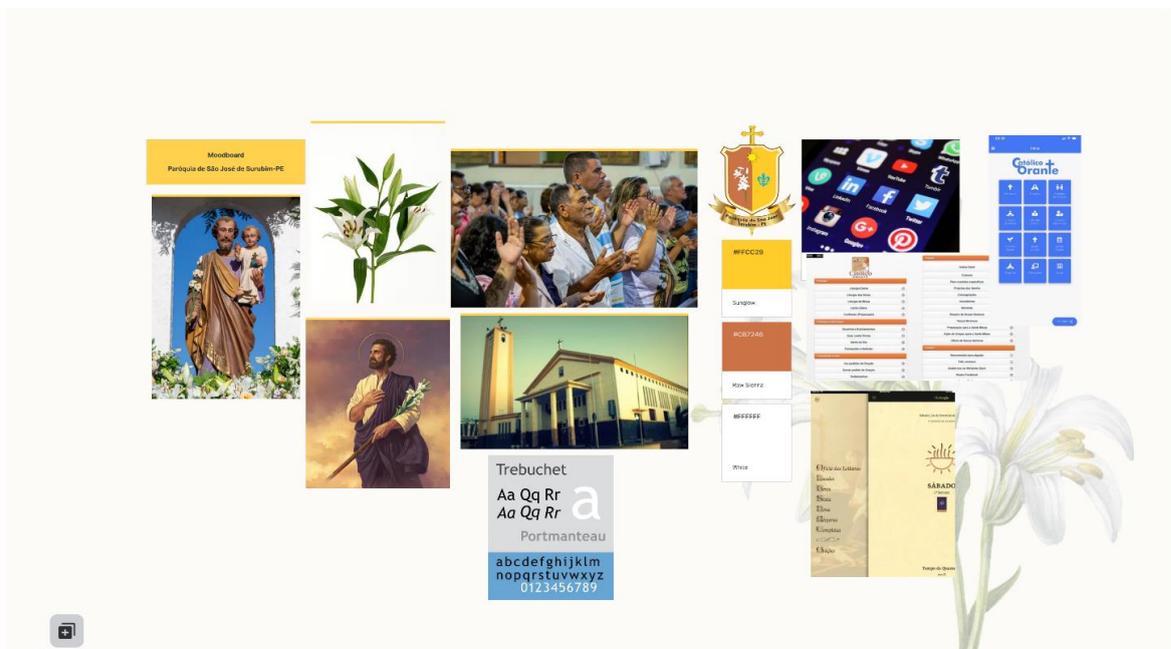
Resposta: O projeto deve ser entregue em 7 de julho de 2023.

7. Outras observações: Por favor, compartilhe quaisquer informações adicionais que possam ser relevantes para o desenvolvimento do aplicativo.

Resposta: O aplicativo deve ter um canal de atendimento que possibilite atendimento direto com a secretaria paroquial, visando oportunizar celeridade nos processos.

#### 4.2.2 Moodboard

Figura 2: *Moodboard* do aplicativo da Paróquia de São José



Fonte: Autor (2023).

### 4.3 IDEAR

Entendendo as necessidades do projeto, foi realizada uma análise de similares no intuito de levantar dados e avaliar os principais similares de aplicativos católicos. Foram analisados os aspectos elencados nos itens anteriores (layout, cores, linguagem, funções, conteúdo e serviços oferecidos). Também foi aplicado como critério de análise, as notas de avaliação que cada aplicativo tem na loja de aplicativo *Google Play* e *App Store*. Nessas lojas a avaliação segue uma escala de 0 a 5, onde 0 é péssimo e 5 é ótimo. Ao todo foram mapeados 5 aplicativos, prioritariamente aqueles que foram mencionados nos grupos focais, sendo eles: Católico Orante, Liturgia Diária, iLiturgia, O Católico e Eu Católico.

- Aplicativo 1: Católico Orante

Sendo um dos principais aplicativos católicos, Católico Orante tem nota 4,5 e 4,3, na *Google Play* e *App Store*, respectivamente. Seu layout possibilita o modo claro ou escuro, tendo na página inicial os menus com ícones e seus respectivos nomes, possibilitando fácil entendimento das funções e viabilizando rápido acesso ao item desejado. Dentro dos submenus, há a possibilidade de aumentar ou diminuir o tamanho da tipografia dos textos, de acordo com a necessidade do usuário.

Figura 3 – Aplicativo Católico Orante

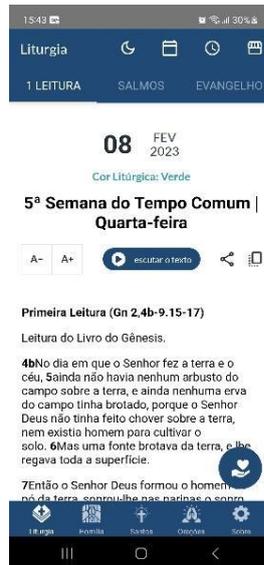


Fonte <https://t.ly/f9Ei> (2023)

- **Aplicativo 2: Liturgia Diária**

O aplicativo Liturgia Diária tem como proprietária a comunidade católica Canção Nova, muito conhecida dentro e fora do âmbito religioso. A avaliação desse nas lojas Google Play e App Store, são respectivamente, 4,8 e 4,6. O aplicativo não tem uma página inicial, ao ser aberto, a primeira página é a Liturgia do dia, que é um menu. Os demais menus são acessados por meio de um menu hambúrguer, tendo poucos submenus. Os submenus com textos para leitura têm a opção de modificar a cor do background (branco, preto e bege), aumentar ou diminuir as letras e a luminosidade da tela do smartphone. Possui como menu a opção de loja, que direciona para o sítio de venda de artigos católicos da Canção Nova.

Figura 4 – Aplicativo Liturgia Diária



Fonte: <https://t.ly/pMYR> (2023)

- **Aplicativo 3: iLiturgia**

Com uma apresentação visual que busca semelhança com o Missal Romano, o iLiturgia tem avaliação 4,9 nas duas principais lojas de aplicativo para Android e iOS. É percebido que o conteúdo como um todo é destinado ao público clérigo. Pois diferente dos demais concorrentes, possui poucos ícones, com uma linguagem muito particular, com orações (Ofício, Laudes), divisão das leituras e cânticos em Latim. Tem em suas configurações gerais, a possibilidade de habilitar o contraste com o fundo da tela e o ajuste da luminosidade da tela.

Figura 5 – Aplicativo iLiturgia



Fonte: [https://t.ly/n5\\_4](https://t.ly/n5_4) (2023)

- Aplicativo 4: O Católico

Esse é um aplicativo mais enxuto, mais específico quanto ao conteúdo, tendo somente três menus (reflexão, orações e canções). Sua página inicial é o menu reflexão. As adequações de leitura, como ajuste de luminosidade, ajuste de tamanho da fonte e outros, não estão disponíveis nos menus acessados, mas podem ser ajustados pelo menu configurações, sendo um pouco mais difícil de encontrar os ajustes. Por fim, o aplicativo tem nota 4,9 na Google Play e 4,8 na App Store.

Figura 6 – Aplicativo O Católico



Fonte: <https://t.ly/n8ba> (2023)

- Aplicativo 5: Eu Católico

O aplicativo Eu Católico tem menus verticais, com ícones e nomes, mas a quantidade de menus deixa o usuário sem saber onde encontrar o que deseja. E os submenus seguem o mesmo padrão aumentando a sensação de estar perdido. Não tem opção de ajuste de luminosidade, tipografia ou contraste. Também não há o menu de configurações. O layout e elementos sempre estão apresentados nas mesmas cores e tipografias. Não há modo escuro. Sua nota de avaliação no *Google Play* e *App Store*, são respectivamente, 4,2 e 3,6.

Figura 7 – Aplicativo Eu Católico



Fonte: <https://tinyurl.com/ec94v8bp> (2023)

Salientando que este trabalho desenvolveu uma proposta de aplicativo, não foi necessária a geração de alternativas ou *Wireframes*, assim essa etapa fica para ser contemplada em um próximo momento.

#### 4.4 PROTOTIPAR

O aplicativo da Paróquia de São José de Surubim – PE surge diante da alta demanda de fiéis que precisam dos serviços da Paróquia, tornando suas vidas mais cômodas e fortalecendo os laços da fé.

Tendo em vista que as plataformas *iOS* e *Android* são a mais difundidas no mercado, este projeto, em um futuro trabalho, será desenvolvido para os proprietários

dessas plataformas.

Após as etapas de direcionamento para a construção desse trabalho, nota-se que o público-alvo tem íntima ligação com o Santo, seus símbolos e a centenária história da Paróquia. Com isso, o painel semântico, orientado pelo grupo focal e briefing, trouxe elementos que direcionaram as fases de desenvolvimento do aplicativo.

Pensando na usabilidade, percebeu-se que os ícones dos menus precisavam ter também ter escritos seus significados, pois sabemos que cada pessoa tem uma compreensão diferente. As cores em tons de amarelo, marrom e branco fazem memória às vestes do santo padroeiro, reiterando a tradição e fé. Enquanto a tipografia *Trebuchet MS*, projetada para maior legibilidade em tela, vem como forma a dar traços mais contemporâneos aos tradicionais letreiros feitos à mão.

No que se refere ao layout do aplicativo, ao abri-lo, temos a tela 1 (figura 8) que tem como plano de fundo tons amarelos e em destaque no primeiro plano, o brasão paroquial, acompanhado do dizeres que intitulam a Paróquia. Como forma de identificação, na tela 2 (figura 9) há a imagem de São José, conhecida por diversas gerações de surubineses, ratificando que esse é o aplicativo da Paróquia de São José de Surubim-PE.

Figura 8 - Tela 1



Fonte: Autor (2023)

Figura 9 - Tela 2



Fonte: Autor (2023)

Antes de acessar os menus do aplicativo, a tela 3 (figura 10) dá boas-vindas ao usuário convidando-o para entrar. Podendo ser de duas maneiras: como convidado ou pela sua conta ou através das contas no *Facebook*, *Google* ou *Apple*.

Figura 10 - Tela 3



Fonte: Autor (2023)

A tela 4 (figura 11), nossa página principal, tem a disposição de 5 menus de navegação principal, na barra inferior há 4 botões (sendo 3 funções e 1 menu), na parte superior, há um menu do tipo hamburguer, o avatar e nome do usuário.

Os menus de navegação contemplam os seguintes itens:

- Liturgia do Dia: 1ª Leitura; Salmo; Evangelho;
- Secretaria: Casamento; Batizado; Intenções; Dízimo; Catequese;
- Agenda Paroquial;
- Santo do Dia;
- Paróquia: História; Padres; O Santo; Comunidades; Pastorais;

Figura 11 - Tela 4



Fonte: Autor (2023)

Os menus citados acima podem ter submenus que contêm mais informações e/ou direcionam para o comando desejado.

Ao selecionar a opção de menu desejada, a área da opção deixará de ficar em amarelo e ficará em marrom, informando ao usuário que é o menu que está selecionado, como pode ser observado na imagem abaixo (tela 5).

Figura 12 - Tela 5



Fonte: Autor (2023)

Após a seleção do menu secretaria, por exemplo, o usuário se deparará com a tela 6 (figura 13), tendo as opções de submenus. Em seguida, na tela 7 (figura 14), é

acessado o submenu Dízimo, abrindo outro submenu. Nota-se que no topo dos submenus, há a indicação do ícone do menu e o caminho acessado até aquele ponto. Feito isso, caso o usuário deseje retornar a página inicial, pode selecionar os botões Voltar ou Início.

Figura 13 – Tela 6



Fonte: Autor (2023)

Figura 14 - Tela 7



Fonte: Autor (2023)

#### 4.5 TESTAR

Com a realização da proposta do aplicativo, exibimos as telas para 10 pessoas que participaram dos grupos focais, de modo individual, para que elas fizessem uma avaliação livre, evitando que as opiniões fossem influenciadas. Todas as pessoas aprovaram o resultado, algumas relataram que a tipografia em caixa alta e o contraste com o plano fundo facilita a leitura, e a paleta de cores está harmoniosa. Porém, 3 pessoas fizeram ressalvas. Sendo essas a respeito da diagramação de determinados menus, especificamente no alinhamento do ícone com seu respectivo nome, e a funcionalidade de determinados botões e menus. Uma vez que fora indagado a função do menu favoritos. Onde foi respondido que esse botão facilitará o acesso ao item desejado, sem a necessidade de realizar todo o caminho entre menus até chegar onde o usuário deseja.

#### 4.6 IMPLEMENTAR

Realizada todas as etapas anteriores, e pensando na implementação do aplicativo no cotidiano das pessoas, esse trabalho será encaminhado ao Pároco da Paróquia de São José, para aprovação paroquial e diocesana. E caso seja aprovado, a Paróquia deverá designar para a Pastoral da Comunicação (PASCUM) a administração do aplicativo, tendo a responsabilidade de manutenção e atualização das informações que serão fornecidas, sendo essas atualizadas semanalmente. Para tanto, será necessário fornecer treinamento específico para as pessoas que ficarão com a incumbência descrita acima.

## 5 CONCLUSÃO

Diante de um cenário pós-pandêmico, foi observado que certos costumes provenientes da pandemia permaneceram entre as pessoas. Entre esses, novas demandas tecnológicas para aplicativos móveis surgiram e como consequência foi proposta uma resolução deste problema de design. Assim, foram construídas bases para fundamentar o projeto por meio dos princípios de design e áreas relacionadas. Então, o objetivo do projeto foi desenvolver uma proposta de aplicativo que facilitasse o acesso das pessoas aos serviços da secretaria paroquial da Paróquia de São José, em Surubim-PE.

Os resultados alcançados foram diversos, indo além do esperado. Partindo da ordem cronológica dos fatos, o grupo focal e seus desdobramentos foi o primeiro resultado obtido e que serviu como ponto norteador do projeto. Em seguida, o briefing de design ratificou esse, sendo posteriormente, tanto o grupo focal e briefing design traduzidos visualmente para as necessidades dos usuários por meio do Moodboard. A análise de mercado permitiu uma amostra significativa dos concorrentes/similares.

O memorial descritivo trouxe de forma bastante esmiuçada e fiel as necessidades do público, as telas da proposta para o aplicativo, de modo que o usuário possa sentir suas ideias ali representadas.

Por fim, partindo da proposta inicial e após conhecer o público e seus anseios, foi alcançado a proposta de aplicativo como o resultado mais importante deste, criando uma larga via para construção e veiculação dessa proposta.

## 6 REFERÊNCIAS

- ANDRADE, I. C.; MOULIN, H. E.; NUNES, I. C.; BERMUDEZ, F. E. J.; ALMEIDA, L. A.; KUNZENDORFF, C. N.; MAZUCO, M.; REZENDE, S. G. de; TAVARES, A. C. O fenômeno religioso na pandemia da COVID-19. **Último Andar**, [S. l.], v. 24, n. 38, p. 113–125, 2021. DOI: 10.23925/ua.v24i38.54674. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ultimoandar/article/view/54674>. Acesso em: 4 maio. 2023.
- BITNER, M. J. Service Design and Service Blueprinting: Designing the Intangible. Em: **Handbook of Service Science**. [s.l.] Springer, 2008. p. 3–22.
- BROWN, T. **Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation**. New York: Harper Business, 2009.
- CARNEIRO, Marcel Silva. **A importância dos aplicativos móveis para a imagem de marca das empresas: Um estudo por meio das equações estruturais**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - UniCEUB – Centro Universitário de Brasília., [S. l.], 2016. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/9381/1/21246121.pdf>. Acesso em: 30 maio 2023.
- COPENHAGEN INSTITUTE OF INTERACTION DESIGN (Dinamarca); MEDEIROS, C. B. Incorporação do tempo em SGBD orientado a objetos. In: SIMPÓSIO DE DESIGN DE SERVIÇOS, 1., 2009, Copenhagen. **Anais** [...]. Copenhagen: [s. n.], 2008. Disponível em: <https://ciid.dk/education/portfolio/py/courses/service-design-new-library-experiences/projects/>. Acesso em: 27 jun. 2023.
- DE JESUS LIMA, WESLEY. MARQUEJANE SOUSA COSTA, GABRIEL. CARVALHO BERNARDO, RODRIGO. **Aplicativo Paroquia Santa Mãe de Deus**. [s.l.] Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos - UNICEPLAC, 2020.
- HORN, R. **Moodboards: Design, Develop, Visualize Your Creative Concepts**. Cincinnati: How Books, 2019.
- LIEDTKA, J.; OGILVIE, T. **Designing for growth: A design thinking toolkit for managers**. Nova Iorque, NY, USA: Columbia University Press, 2011.
- NITAHARA, A. **Estudo mostra que pandemia intensificou uso das tecnologias digitais**. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/estudo-mostra-que-pandemia-intensificou-uso-das-tecnologias-digitais>>. Acesso em: 13 nov. 2022.
- NORONHA, C. P. Religião e COVID-19: reflexões sobre a sociedade pós pandemia. **13ª Carta de Conjuntura do Observatório de Políticas Públicas, Empreendedorismo de Conjuntura da Universidade de São Caetano (CONJUSCS)**, p. 253–259, 2020.

PRADO, Isadora da Cunha. **O uso das mídias sociais durante a pandemia do Covid-19**. 2021. 23 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Graduação em Administração - Universidade Federal de Uberlândia., Ituiutaba, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/33332>. Acesso em: 27 jun. 2023.

SAIBA quais aplicativos ajudam a se conectar com quem está distante e a rezar pela internet. In: **CNBB**, Brasília, 23 mar. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/37xSJRJ>. Acesso em: 05 jun. 2023.

SBARDELOTTO, Moisés. **Experiência Religiosa Na Internet E Mídiação Da Religião**. Provocações ao diálogo sobre a missão e a pastoral nas redes digitais. Disponível em: <[http://novo.ceseep.org.br/wp-content/uploads/2014/05/CONVERGENCIA\\_formatada\\_junho\\_2013\\_462\\_JUN\\_parte\\_001.pdf](http://novo.ceseep.org.br/wp-content/uploads/2014/05/CONVERGENCIA_formatada_junho_2013_462_JUN_parte_001.pdf)> Acesso em 22 de outubro 2022.

SNELDERS D, S. F. **The Object of Service Design Secomandi**. [s.l.] Design Issues, 2011

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. 5ª Ed. São Paulo. Atlas, 2012.

## 7 ANEXOS

### 7.1 QUESTIONÁRIO DOS GRUPOS FOCAIS

#### 1- Caracterização do público-alvo

- Qual é o seu nome?
- Qual é a sua idade?
- Qual é seu estado civil?
- Qual é sua religião?
- O que você faz nas horas vagas?
- Qual é sua profissão?
- Você se considera pertencente a qual classe social?
  - a) Até 2 salários
  - b) 2 a 4 salários
  - c) 4 a 10 salários
  - d) 10 a 20 salários
  - e) Acima de 20 salários

#### 2- Mapeamento da relação com os aplicativos

- Qual(is) tipo(s) de tecnologia(s) você faz uso?
- Você usa aplicativos para smartphone? Se sim, quais você mais usa?
  - a) Aplicativos
  - b) Instagram
  - c) WhatsApp
  - d) Facebook
  - e) Netflix
  - f) Tik Tok
  - g) Kwai

- Com que frequência você o(s) usa??
- a) 1 vez por dia
- b) 2 vezes por dia
- c) 3 vezes por dia
- d) 4 vezes por dia
- e) 5 vezes ou mais por dia
- Na sua opinião, quais são os pontos positivos e negativos de uso desses aplicativos?
- Tente se lembrar de uma ocasião que você realizou uma solicitação pelo WhatsApp da paróquia. Que tipo de solicitação foi?

### 3- Interação com conteúdos católicos.

- Que tipo de conteúdo católico você acessa pelo seu smartphone?
- Você usa algum aplicativo católico? Para ter acesso a liturgia diária, ao terço, homilias. Se sim, qual?

Se não possuir aplicativo católico:

- Quais foram os motivos que lhe levou a não ter esse tipo de aplicativo?

Se possuir aplicativo católico, continua abaixo.

- Quando você está usando esses aplicativos, qual é a sua maior dificuldade?
- Com que frequência esses aplicativos enviam notificações?
- a) 1 vez por dia
- b) 2 vezes por dia
- c) 3 vezes por dia
- d) 4 vezes por dia
- e) 5 vezes ou mais por dia
- O que você acha que seria necessário retirar nesse tipo de aplicativo?
- O que você acha que seria necessário ter nesse tipo de aplicativo?
- O que você acha que seria interessante ter nesse tipo de aplicativo?

## 7.2 ROTEIRO DE COLETA DE DADOS

Para uma boa condução dos trabalhos com os grupos focais, foi necessário que algumas etapas fossem realizadas, no intuito de instigar e orientar os participantes a contribuírem da melhor forma possível com suas respostas. Assim, segue abaixo, de maneira roteirizada, as fases que nortearam a execução dos grupos focais.

### 1. Boas-Vindas

- a) Apresentação e boas-vindas aos participantes.
- b) Exposição do propósito e objetivos do trabalho.
- c) Informar sobre a aplicação da análise de conteúdo de grade fechada quantitativa de Vergara (2012) no tratamento os dados coletados.
- d) Conversa sobre a confidencialidade e o consentimento informado dos participantes.

### 2. Aquecimento

- a) Realizar atividade de socialização para fomentar a interação e criar um ambiente favorável.
- b) Compartilhamento de informações pessoais (nome, onde mora, idade, emprego) para criar conexões iniciais.

### 3. Apresentação do trabalho

- a) Contextualizar o projeto em desenvolvimento e sua importância.
- b) Explicar como o grupo focal contribuirá para o direcionamento do processo.
- c) Explicar como os dados coletados serão tratados utilizando a análise de conteúdo de grade fechada quantitativa de Vergara (2012).
- d) Informar aos participantes que seus depoimentos serão analisados de forma agregada e anônima, garantindo a confidencialidade.

### 4. Organização dos Grupos Focais

- a) Apresentar a agenda dos grupos focais, com suas datas, horários e localizações.
- b) Informar o quantitativo de participantes em cada grupo, divididos por gênero.
- c) Destacar que o total de participantes nos três grupos focais é de 27 pessoas.

## 5. Discussão

- a) Iniciar a discussão focando os tópicos e questões pertinentes ao projeto.
- b) Incentivar os participantes a expressarem suas opiniões, experiências e perspectivas.
- c) Pedir exemplos concretos e histórias relacionadas aos aplicativos católicos.

## 6. Diálogo e Troca de Ideias

- a) Atentar para que todos os participantes tenham oportunidade de falar.
- b) Estimular respostas claras e completas, solicitando esclarecimentos quando necessário.
- c) Incentivar o diálogo entre os participantes, encorajando perguntas e comentários uns aos outros.

## 7. Encerramento

- a) Resumir os principais pontos discutidos.
- b) Dar a oportunidade para os participantes realizarem comentários finais.
- c) Agradecer a participação de todos e reforçar a importância de suas contribuições para o trabalho.
- d) Finalizar a sessão, fornecendo informações de contato para possíveis perguntas ou dúvidas futuras.

