

**LOKI**

**LOKI: SERVIÇO DE ALUGUEL DE ESPAÇOS DE TRABALHO**

*LOKI: WORKSPACE RENTAL*

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

BACHARELADO EM DESIGN

THABATA FERNANDA OLIVEIRA

ORIENTADORA: PROFA. DRA. DANIELA KUTSCHAT HANNS

FACULDADE DE ARQUITETURA E URBANISMO

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

JUNHO DE 2017



# LOKI

Serviço de aluguel de espaços de trabalho

Trabalho de Conclusão de Curso

Thabata Fernanda Oliveira

Orientadora: Profa. Dra. Daniela Kutschat Hanns

Faculdade de Arquitetura e Urbanismo

Universidade de São Paulo

Junho de 2017

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catalogação na Publicação  
Serviço Técnico de Biblioteca  
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo

O48L Oliveira, Thabata Fernanda  
Loki: serviço de aluguel de espaços de trabalho /  
Thabata Fernanda Oliveira ; orientador Daniela  
Kutschat Hanns. - São Paulo, 2017.  
101p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em  
Design) - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da  
Universidade de São Paulo.

1. Design. 2. Interface Digital. 3. Serviço. 4.  
User Experience. 5. User Interface. 6. Inovação. 7.  
Espaço de Trabalho. I. Hanns, Daniela Kutschat,  
orient. II. Título.

# **LOKI**

Serviço de aluguel de espaços de trabalho



## Agradecimentos

Agradeço a todos que contribuíram maravilhosamente para a execução do projeto, com entrevistas, testando os protótipos ou oferecendo conselhos.

Agradeço à minha orientadora, Daniela Kutschat Hanns. Eu comecei com uma proposta completamente diferente durante o TCC1 e mudei tudo no meio do caminho. Obrigada por entender por que tive que fazer a mudança e por me apoiar durante o processo. Obrigada pela abertura, por não me impor nenhum método específico e me ajudar a buscar o método mais adequado para mim e para o projeto. Estou feliz com o resultado do trabalho e a sua orientação foi essencial.

Agradeço aos convidados por aceitarem participar da banca. André Leme Fleury, que admiro há anos e Maria Laura Martinez, que passei a admirar recentemente.

Aos meus pais, Nilza e Cido, pelo amor e apoio incondicionais e por sempre apoiarem meus planos e sonhos. À Glaziela, obrigada pelo networking, por oferecer conselhos úteis, opiniões sinceras e também por existir. Ao Malachias, pela companhia e por me ajudar a manter o foco.

Ao meus amigos que me ensinaram como é ter sempre alguém com quem contar. Ricardo, Mariana, Mariana, Amanda e Ana. Obrigada por permanecerem ao meu lado por todos esses anos. E aos meus (outros) melhores amigos, que não saíram de perto de mim enquanto eu produzia esse trabalho: Oliver, Thiara, Kate, Ted e Pongo. Vocês são muito fofos.



## Resumo

Esse trabalho apresenta o processo de design de um serviço de auxílio à locação de espaços de trabalho. Especificamente, espaços de trabalho compartilhados (coworking), tanto em salas privativas, quanto em salas coletivas. Devido ao crescimento do empreendedorismo, esses espaços vem ganhando popularidade, não apenas pela redução de custos, mas também pelo ambiente colaborativo. Entretanto, foi verificado que, no Brasil, os serviços relacionados à busca e reserva desse tipo de espaço, ainda são precários e que poderia existir uma oportunidade para explorar essa atividade.

O projeto foi estruturado através do Processo de Inovação no Design, descrito no livro de Vijay Kumar – *101 Design Methods: A Structured Approach for Driving Innovation in Your Organization*. Tal processo descreve diversas atitudes mentais que devem guiar cada fase do desenvolvimento. Também sugere uma variedade de ferramentas, que podem ser utilizadas a critério da equipe.

Esse trabalho mostra as etapas de pesquisa, análise, síntese e realização. As três primeiras etapas ofereceram o suporte para o desenvolvimento da interface digital, executada na fase de realização. Tal desenvolvimento incluiu ciclos de prototipação, teste e aperfeiçoamento.

A solução final consiste em um serviço de busca e reserva de espaços de trabalho, oferecido através de um website e um aplicativo.

**Palavras-chave:** design de serviço, interface digital, experiência do usuário, interface do usuário, espaço de trabalho.

## Abstract

*This paper shows the design process of a service that aids people to search for and book workspaces. Specifically, shared workspaces (coworking), both in private and shared rooms. Due to the growth of entrepreneurship, these workspaces have been gaining popularity not only by the lower cost; but also by the collaborative environment. However, it was verified that, in Brazil, services related to workspace searching and booking, are still precarious and there could be an opportunity to explore this activity.*

*The project was structured with the Design Innovation Process described in Vijay Kumar's book – *101 Design Methods: A Structured Approach for Driving Innovation in Your Organization*. This process describes several mind-sets that should guide each stage of development. It also suggests a variety of tools, which can be used at the discretion of the team.*

*This work shows research, analysis, synthesis and realization. The first three stages supported the development of the digital interface, designed in the realization phase. This development included cycles of prototyping, testing, and refinement.*

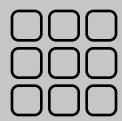
*The final solution consists of a service for searching and booking workspaces. The service is offered in a website and an application.*

**Keywords:** service design, digital interface, user experience, user interface, workspace.



"Nenhuma das conexões que venham a preencher a lacuna deixada pelos vínculos ausentes ou obsoletos tem, contudo, a garantia da permanência. De qualquer modo, eles só precisam ser frouxamente atados, para que possam ser outra vez desfeitos, sem grandes delongas, quando os cenários mudarem — o que, na modernidade líquida, decerto ocorrerá repetidas vezes."

— Amor Líquido, Zygmunt Bauman, 2004



# Sumário

	<b>1</b> INTRODUÇÃO <b>12 – 14</b>	
<b>2</b> PERCEBENDO INTENÇÕES <b>15 – 20</b>	<b>3</b> CONHECENDO O CONTEXTO <b>21 – 37</b>	<b>4</b> CONHECENDO PESSOAS <b>38 – 44</b>
<b>5</b> ESTRUTURANDO INSIGHTS <b>45 – 49</b>	<b>6</b> EXPLORANDO CONCEITOS <b>50 – 59</b>	<b>7</b> ESTRUTURANDO SOLUÇÕES <b>60 – 71</b>
<b>8</b> REALIZANDO OFERTAS <b>72 – 95</b>	BIBLIOGRAFIA <b>96</b>	ANEXO <b>97 – 99</b>



1

# INTRODUÇÃO

## 1.1

### Motivações

Há mais de quinze anos minha família tem salas comerciais para locação na grande São Paulo. Durante esse tempo, o negócio tem sido estável: os locatários permanecem por longos períodos e raramente temos salas desocupadas.

Recentemente, esse cenário tem se modificado devido a dois motivos principais. Primeiro, a retração econômica. Algumas empresas não resistiram à instabilidade econômica de 2016, e outras tiveram que ficar mais enxutas e buscaram espaços menores e aluguéis mais baixos. Segundo, finalizamos um novo empreendimento e temos mais salas para serem locadas. Consequentemente, precisávamos encontrar novos locatários.

A busca por novos locatários durante o primeiro bimestre de 2017 mostrou que existe uma demanda por imóveis de qualidade, bem localizados, com estacionamento e outras facilidades adicionais, porém, para a maioria dos interessados, existem barreiras que dificultam ou impedem a locação. A principal barreira é o custo. O aluguel é um dos custos fixos mais altos de várias empresas. Notadamente, as pequenas empresas e os profissionais autônomos temem assumir um custo fixo alto em um ambiente incerto. Além disso, existem os custos iniciais de instalação – mobiliário e adaptação da sala – que tornam o processo ainda mais caro e complicado.

A solução encontrada para esses problemas foi a criação de espaços que permitissem

modelos de locação mais flexíveis, a saber, espaços de coworking e salas de locação por hora. Esses modelos versáteis de aluguel e uso do espaço se relacionam com a economia colaborativa e com o empreendedorismo e são compatíveis com os novos estilos de trabalho possibilitados pelas tecnologias recentes, que não dependem de espaços fixos para acontecer. A computação em nuvem, a internet sem fio e os dispositivos móveis deram liberdade para que diversos profissionais possam trabalhar de qualquer lugar. Assim, a necessidade de um espaço dedicado – escritório, sala de reuniões, sala de convenções – só ocorre em situações específicas.

O sistema de coworking e de aluguel por hora resolia o problema das salas ociosas, mas gerava outras questões: como conectar os locatários com o locador das salas de um jeito ágil e flexível, condizente com a proposta de locação por hora? Além disso, o jeito tradicional de realizar o processo de locação, que envolve corretores de imóveis, longos contratos, avalistas, fiadores e várias idas e vindas não é adequado para locações tão efêmeras. Então, como tornar esse processo mais fluido? Foram especialmente esses desafios que motivaram esse trabalho de conclusão de curso. Vi necessidades que iam além da minha questão familiar específica. São necessidades que envolvem vários profissionais e proprietários de imóveis. Acreditei que dedicar meu TCC a esses desafios seria algo relevante e útil.

## 1.2

### Metodologia

Esse projeto foi desenvolvido por meio do Processo de Inovação no Design (The Design Innovation Process, em inglês) de Vijay Kumar. Tal processo é uma maneira sistemática de impulsionar inovações em empresas.

*"O processo de inovação no design começa com o real – observamos e aprendemos com os fatores tangíveis das situações reais. Em seguida, tentamos obter uma compreensão completa do mundo real, criando abstrações e modelos conceituais para reformular o problema de novas maneiras. Só então exploramos novos conceitos em termos abstratos antes de os avaliar e implementá-los para sua aceitação no mundo real. Isso requer fluidez em nosso pensamento entre o real e o abstrato." (KUMAR, 2013, p.8, tradução nossa).*

O método apresentado por Kumar tem etapas de divergência e convergência. Nesse sentido, pode ser comparado ao modelo do duplo diamante, introduzido pelo British Design Council e muito conhecido pelos designers.

O processo pode ser ilustrado pelo mapa da figura 1. O mapa é estruturado em quadrantes: pesquisa, análise, síntese e realização. Durante a fase de pesquisa conhecemos a realidade. Em seguida, analisamos e processamos informações, criando modelo abstra-

tos. Durante a síntese são gerados novos conceitos. Os conceitos são transformados em ofertas implementáveis na fase de realização (KUMAR, 2013).

Dentro dos quadrante do mapa há sete etapas: perceber a intenção, conhecer o contexto, conhecer pessoas, estruturar insights, explorar conceitos, estruturar soluções, realizar ofertas. Cada etapa desse processo também forma um capítulo desse relatório.

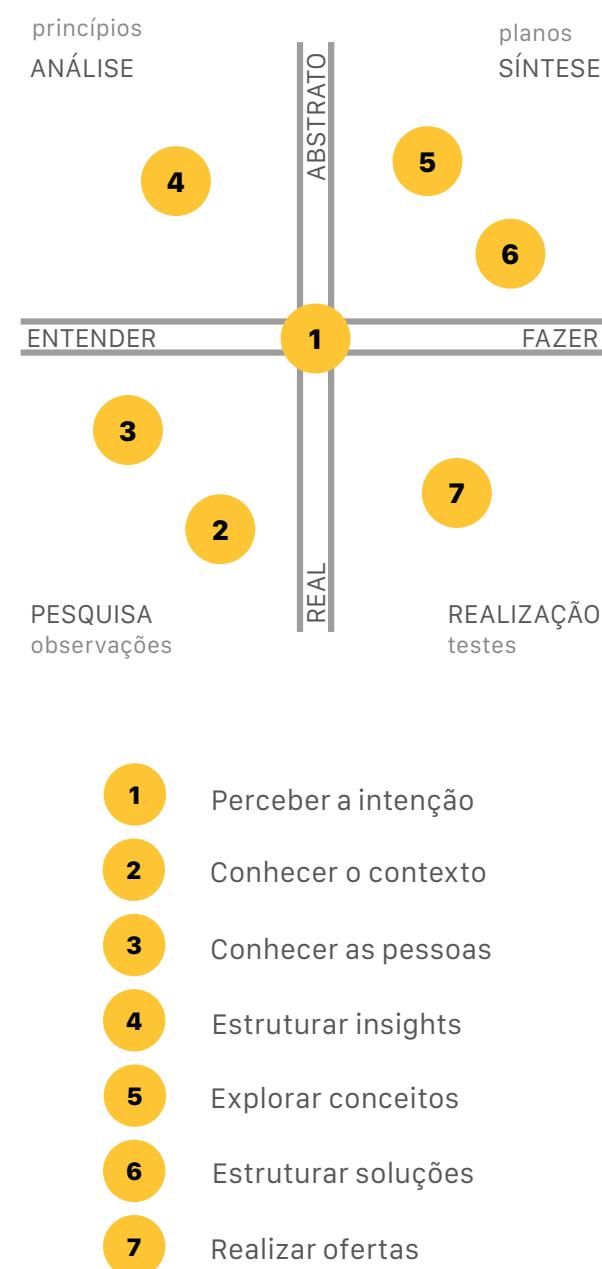


Figura 1. Mapa do processo de inovação no design.



2

PERCEBENDO INTENÇÕES



O início do processo é um momento para identificar potenciais oportunidades de inovação e formar as primeiras hipóteses. Foi um momento para considerar o problema de uma maneira mais ampla e de considerar para onde o mundo está caminhando. Nessa etapa foram observadas tendências gerais da tecnologia, sociedade e cultura.

O capítulo se inicia com a visão de Zygmunt Bauman sobre a modernidade líquida. Em seguida, são observados alguns efeitos dessa liquidez descrita por Bauman na esfera do trabalho.

## 2.1

### Modernidade líquida

Uma maneira de interpretar a condição humana atual é através do entendimento da Modernidade Líquida. Zygmunt Bauman, um filósofo e sociólogo polonês, criou esse termo para explicar o estado fluido da modernidade. A metáfora criada por Bauman enfatiza o antagonismo entre a modernidade “sólida” e “pesada”, das coisas duradouras, previsíveis e administráveis.

*“...os fluidos não se atêm muito a qualquer forma e estão constantemente prontos (e propensos) a mudá-la; assim, para eles, o que conta é o tempo, mais do que o espaço que lhes toca ocupar; espaço que, afinal, preenchem apenas ‘por um momento’. Em certo sentido, os sólidos suprimem o tempo; para os líquidos, ao contrário, o tempo é o que importa.” (BAUMAN, 2001, p.8).*

De acordo com Bauman nós vivemos a fluidez. Estamos em uma época de mobilidade, inconstância, volatilidade, incerteza e insegurança. As relações são frágeis e as coisas ficam obsoletas em breves períodos de tempo.

## 2.2

### Trabalho líquido

Na esfera do trabalho, a modernidade líquida se qualifica pela desregulamentação e por uma mentalidade de curto prazo. Enquanto que a modernidade sólida era caracterizada pela mútua dependência dos trabalhadores e do capital, a modernidade líquida se caracteriza pela transitoriedade das relações. A utilização do trabalho é episódica e isso cria novas relações de trabalho.

*“‘Flexibilidade’ é o slogan do dia, e quando aplicado ao mercado de trabalho augura um fim do ‘emprego como o conhecemos’, anunciando em seu lugar o advento do trabalho por contratos de curto prazo, ou sem contratos, posições sem cobertura previdenciária, mas com cláusulas ‘até nova ordem’. A vida de trabalho está saturada de incertezas” (BAUMAN, 2001, p.169).*

A modernidade líquida também se reflete no espaço de trabalho. O espaço – escritório, sala – não é fixo e pode não ser necessário. As fontes de lucro tendem a ser as ideias ao invés dos objetos materiais e as empresas se movem para os locais onde podem ter maior liberdade.

*"Tendo se livrado do entulho do maquinário volumoso e das enormes equipes de fábrica, o capital viaja leve, apenas com a bagagem de mão – pasta, computador portátil e telefone celular." (BAUMAN, 2001, p.173).*

### **2.2.1 Nômades digitais**

As novas tecnologias têm permitido novos estilos de vida. Nômades digitais são profissionais que usam tecnologias como a internet, smartphones, computação em nuvem e aplicativos para trabalhar de maneira remota. Essas pessoas conciliam a produção de renda com um estilo de vida nômade.

### **2.2.2 Trabalhadores remotos**

Trabalhadores remotos são empregados que não precisam de um local específico para exercerem seu trabalho. Reconhecendo o aumento desse tipo de trabalho, o artigo 6º da CLT foi atualizado em 2011 com uma nova redação, a fim de incluir esse tipo de empregado.

*"Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego." (BRASIL, 2011).*

Esses profissionais podem trabalhar de casa (home office), em ambientes públicos que possuem internet wireless – cafeterias, bibliotecas, universidades – em espaços de coworking ou em escritórios alugados por períodos curtos.

### **2.2.3 Trabalhadores por conta própria**

O INSS (Instituto Nacional de Segurança Nacional), assim define a abrangência do Regime dos Trabalhadores por Conta Própria:

*"... indivíduos que, sem subordinação ou vínculo estabelecido por contrato de trabalho ou equiparado, se obriguem a prestar serviços a outrem. Integram, ainda, este regime os profissionais liberais organizados em ordens ou associações profissionais, desde que não possuam um regime de Proteção Social Obrigatório Próprio" (INSS, 2017).*

Os trabalhadores por conta própria formam uma parte significativa da população ocupada. De acordo com a Pesquisa Mensal de Emprego de fevereiro de 2016 – última edição da Pesquisa Mensal de Emprego –, do IBGE, os trabalhadores por conta própria foram estimados em 4,52 milhões nas regiões metropolitanas de Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre. Isso representa 20% da população ocupada no total das seis áreas.

A figura 2 mostra a distribuição dos trabalhadores por conta própria, por região metropolitana. As porcentagens variam entre 17,4 e 25,1 nas seis áreas. A figura 3 mostra a distribuição dos trabalhadores por conta própria, por grupamento de atividade em fevereiro de 2016.

### **2.2.4 Startups**

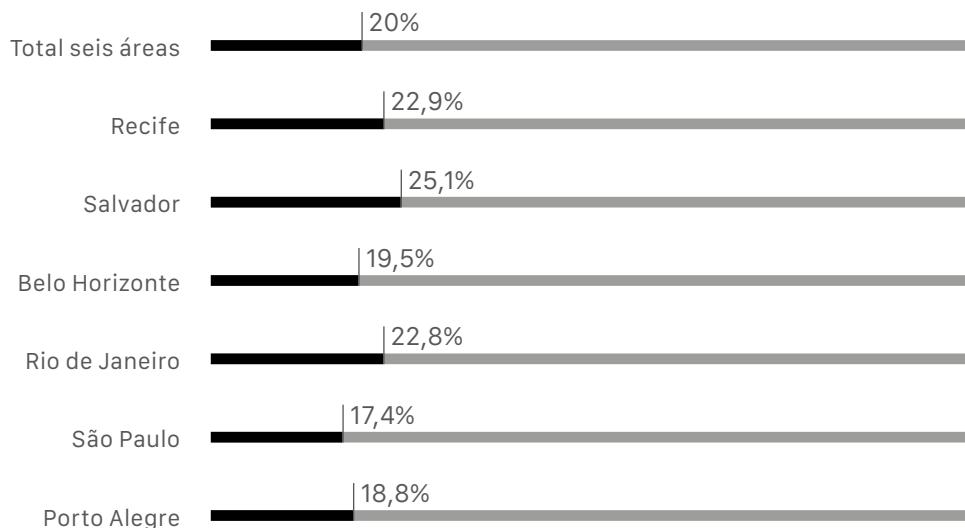
Startups são empresas recém criadas, ainda em desenvolvimento, que buscam um modelo de negócio inovador. Essas empresas têm uma grande vocação empreendedora e trabalham em cenários de incerteza.

Eric Ries, empreendedor do Vale do Silício e criador do movimento Lean Startup, define startup da seguinte maneira:

*"uma instituição humana projetada para criar novos produtos e serviços sob condições de extrema incerteza". (RIES, 2012)*

**DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES POR CONTA PRÓPRIA, POR REGIÃO METROPOLITANA, PARA O MÊS DE FEVEREIRO DE 2016**

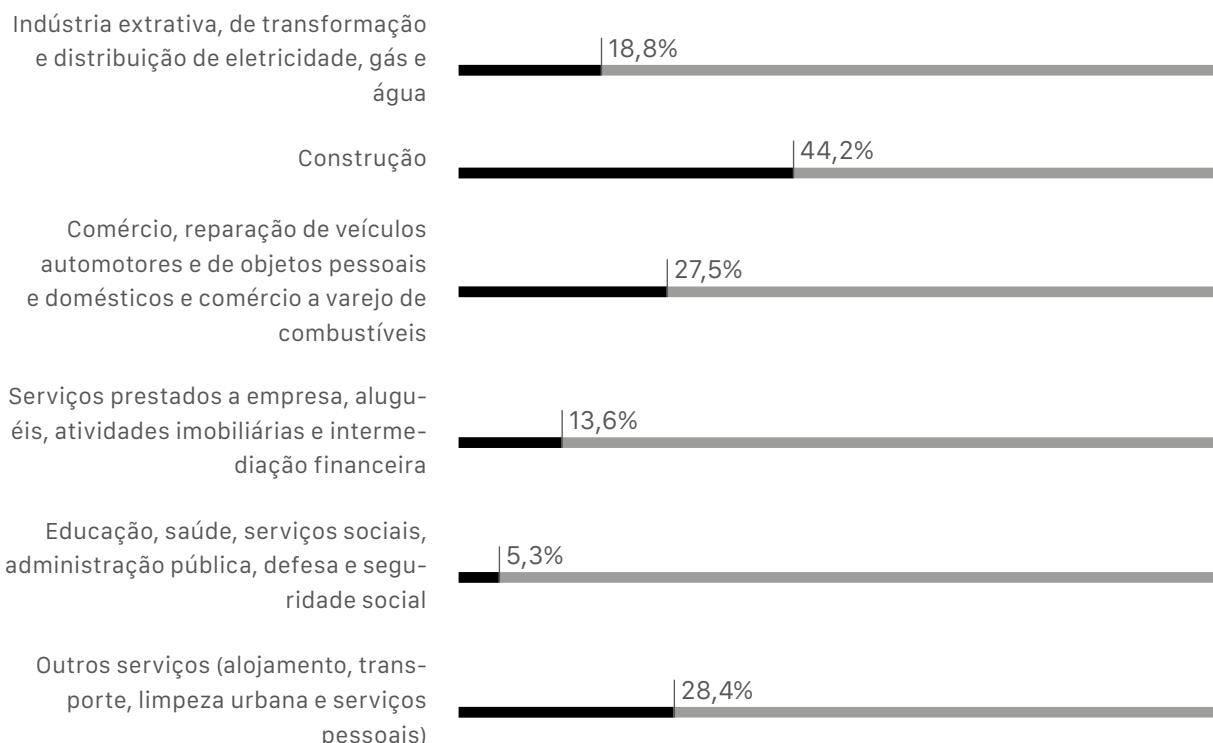
---



**Figura 2.** Distribuição dos trabalhadores por conta própria, por região metropolitana, para o mês de fevereiro de 2016. Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Mensal de Emprego.

**DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES POR CONTA PRÓPRIA, POR GRUPAMENTO DE ATIVIDADE, PARA O MÊS DE FEVEREIRO DE 2016**

---



**Figura 3.** Distribuição dos trabalhadores por conta própria, por grupamento de atividade, para o mês de fevereiro de 2016. Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Mensal de Emprego.

Esse situação de extrema incerteza significa que não há como comprovar que a ideia desenvolvida pela empresa será sustentável ou terá êxito. Por causa desse risco, as startups procuram manter seus custos baixos.

### 2.2.5 Coworking

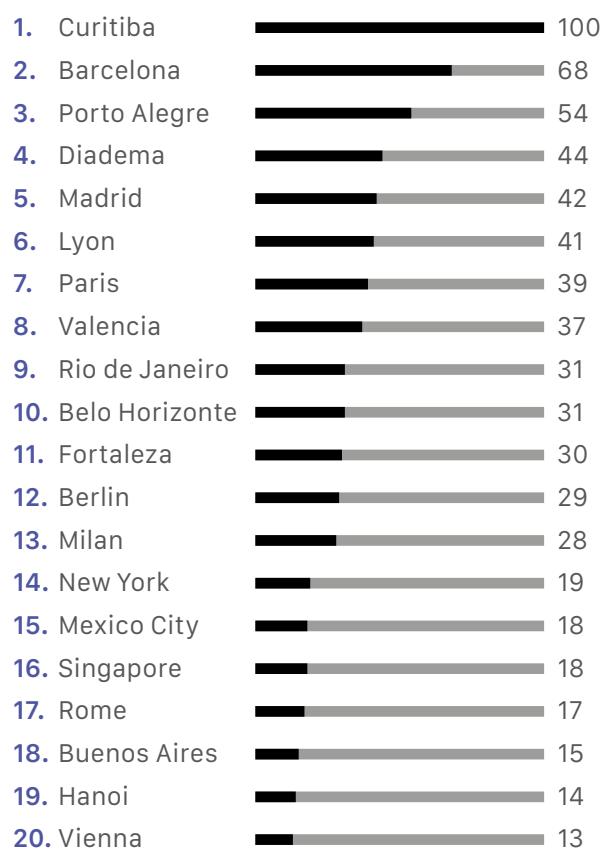
Coworking é uma redefinição da maneira como trabalhamos. Esse estilo de trabalho é baseado no compartilhamento do espaço e dos recursos de escritório. É um ambiente que estimula a criação de comunidades colaborativas.

Ao invés de trabalhar em casa, em espaços públicos ou em ambientes de trabalhos tradicionais, muitas pessoas preferem a flexibilidade dos espaços de coworking. Além do menor custo e das facilidades – internet rápida, localizações privilegiadas e serviços para as empresas – o coworking é conhecido por criar redes de relacionamento em um ambiente que tende a ser mais amigável que os espaços de trabalho tradicionais.

Esses e outros motivos favoreceram o aumento da popularidade do coworking. Entre 2015 e 2016, no Brasil, o número de espaços de coworking cresceu em 52%. Em 2016, havia 378 espaços ativos (COWORKING BRASIL, 2016).

O interesse pelo termo coworking também é expressivo no Brasil. O Google Trends mostra que de abril de 2016 a abril de 2017, as cidades do mundo com mais interesse pelo termo coworking, foram posicionadas como indicado na figura 4, entre as dez cidades com maior interesse pelo termo, seis delas são brasileiras.

INTERESSE PELO TERMO COWORKING  
ABRIL/2016 – ABRIL/2017



\*Os valores são calculados em uma escala de 0 a 100, onde 100 é o local com a maior popularidade como uma fração do total de pesquisas nesse local.

**Figura 4.** Interesse pelo termo coworking, por cidade do mundo, de abril de 2016 a abril de 2017. Fonte: Google Trends.

The background image shows a modern conference room. A long, light-colored wooden conference table is positioned in front of a large window that looks out onto a cityscape with various buildings. Several dark blue office chairs are arranged around the table. On the table, there are two small, rectangular gold-colored planters with green succulent plants. The room has a high ceiling with exposed pipes and lighting fixtures.

3

## CONHECENDO O CONTEXTO



A etapa de conhecer o contexto consiste em pesquisar e diagnosticar os componentes do contexto, como produtos, serviços, organizações, competidores, mercados, indústrias, governo, políticas, ambientes e tecnologias.

O primeiro passo foi estabelecer uma visão geral, em forma de mapa mental, dos espaços de trabalho e definir os termos intrínsecos a esse contexto. Em seguida, houve um mapeamento dos espaços de trabalho na cidade de São Paulo e uma pesquisa de referências.

### 3.1

## Mapa mental do contexto

O primeiro estudo do contexto consistiu em uma pesquisa de dados secundários, também conhecida como desk research, que é uma pesquisa exploratória de informações já publicadas e disponíveis.

Em seguida, as informações coletadas foram organizadas e relacionadas em um mapa mental. O mapa mental é um método não linear de organizar um problema visualmente, a fim de entender melhor suas conexões e ramiﬁcações.

*"Porque a maneira como as pessoas pensam raramente é linear e problemas complicados não seguem um padrão organizado de passos que podem ser isolados uns dos outros, os mapas mentais refletem como pensamos através das complexidades de um determinado problema. À medida que o mapa toma forma, ele nos permite resumir e testar suposições, fazer e quebrar conexões e considerar*

*alternativas enquanto formatamos os dados em temas e padrões significativos"* (HANINGTON e MARTIN, 2012, tradução nossa).

O tema – espaços de trabalho – foi colocado no centro do mapa e a partir daí surgiram as categorias:

**\_Quem?** Quem são os agentes envolvidos nesse mercado?

**\_Como?** Como os espaços são alugados?

**\_Recursos do espaço.** Quais são os recursos oferecidos por esses espaços?

**\_Para quê?** Qual a finalidade dos espaços?

**\_Modalidades?** Quais os diferentes tipos de espaços existentes?

Para cada categoria foram colocadas várias palavras, que foram organizadas visualmente a fim de mostrar a relação entre elas.

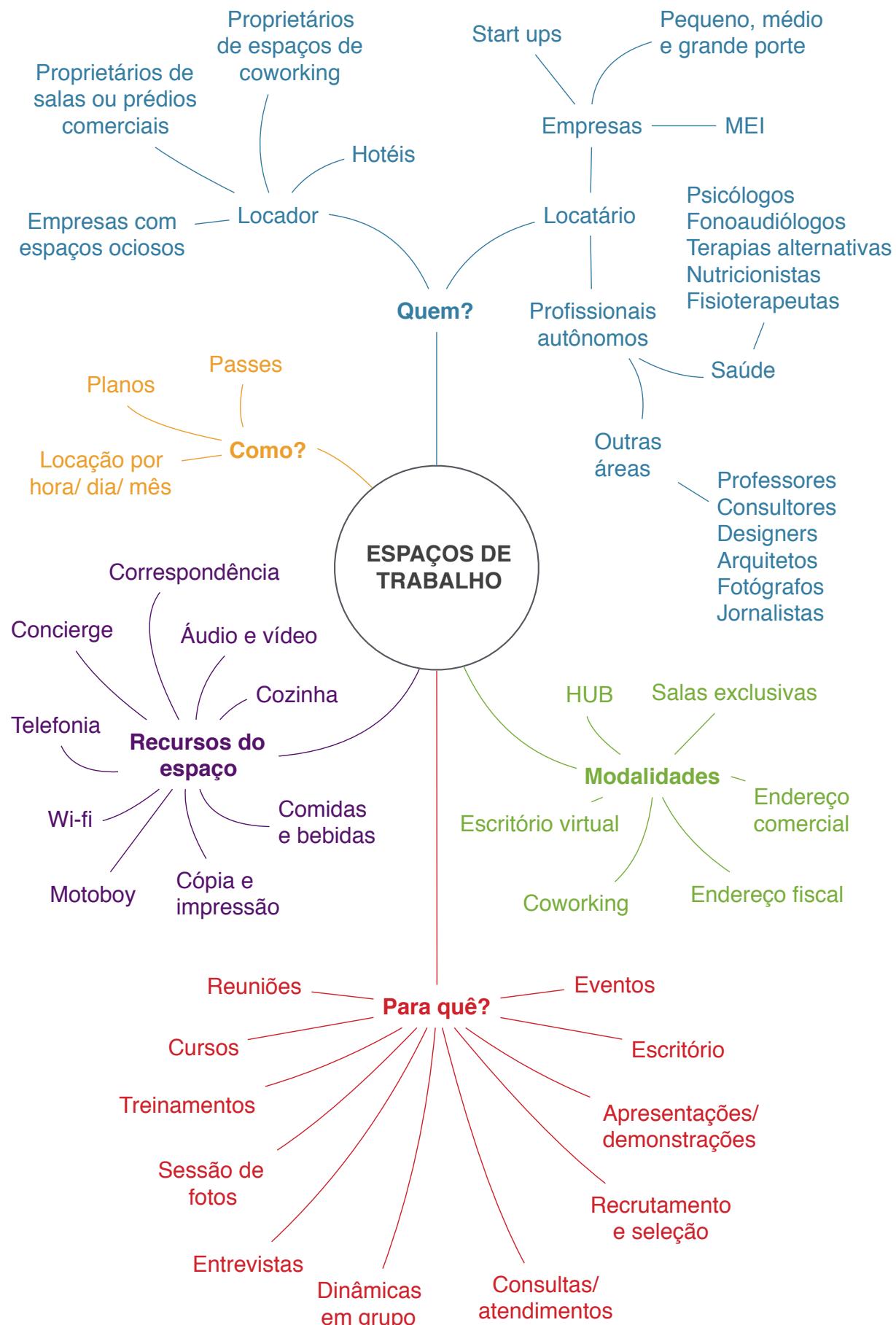


Figura 5. Mapa mental dos espaços de trabalho.

## 3.2

# Definições

O universo dos espaços de trabalho tem alguns termos específicos, que são explicados a seguir.

### 3.2.1 Espaços de coworking

São espaços de trabalho colaborativos, que agregam pessoas de diferentes empresas e estimulam o relacionamento entre profissionais.



**Figura 6.** Coworking Ahoy Berlin.  
Fonte: <[www.ahoyberlin.com.br](http://www.ahoyberlin.com.br)>.

### 3.2.2 Hub

Hubs são espaços de coworking onde, além do espaço, valores e objetivos também são compartilhados. Um exemplo é o Impact Hub, que possui espaços em várias cidades do mundo, inclusive em São Paulo, e reúne empresas empenhadas em criar mudanças positivas no mundo.



**Figura 7.** Impact Hub São Paulo.  
Fonte: <[saopaulo.impacthub.com.br](http://saopaulo.impacthub.com.br)>.

### 3.2.3 Sala privativas

São salas ocupadas por uma empresa ou um profissional de cada vez. São espaços para eventos, conferências e reuniões, escritórios e consultórios.



**Figura 8.** Sala de reunião Delta Business Center.  
Fonte: <[www.deltabc.com.br](http://www.deltabc.com.br)>

### 3.2.4 Endereço comercial e domicílio fiscal

Endereço comercial é aquele divulgado ao público em geral. Domicílio fiscal é o local do registro do CNPJ, a localização do contribuinte para a administração pública.

### 3.2.5 Escritório virtual

Pacote de serviços que geralmente inclui endereço comercial, endereço fiscal, atendimento telefônico e gerenciamento de correspondências.

### 3.3 Hipóteses

Durante a pesquisa inicial foi inevitável notar como o aluguel de espaços de trabalho poderia ser comparável ao serviço hoteleiro.

Em ambos os casos existe a necessidade de um espaço temporário. A finalidade é diferente. Enquanto um hóspede procura uma hospedagem para dormir e descansar, o profissional procura um local de trabalho.

Os dois serviços oferecem uma variedade experiências para diferentes perfis de usuários. O quarto compartilhado e o ambiente jovem e descontraído dos albergues se assemelha,

metaforicamente, ao espaço colaborativo do coworking. Por um lado temos albergues, pousadas, hotéis, resorts. Por outro lado, espaços de coworking, hubs ou ainda salas em arranha-céus nos centros financeiros das capitais. Ou seja, se por um lado é necessário combinar o hóspede com a hospedagem ideal, por outro é necessário combinar o profissional com o espaço de trabalho ideal.

Fatores envolvidos na escolha também são similares. Preço, localização, disponibilidade, conforto, limpeza, facilidades do ambiente, serviços adicionais e atmosfera são fatores levados em conta pelos dois públicos.

A comparação entre o serviço hoteleiro e a locação de espaços de trabalho é ainda mais evidente quando olhamos para alguns hotéis que atuam nos dois mercados: além de quartos, também tem espaços para eventos e salas de convenções.

Entretanto, uma grande diferença está nos serviços disponíveis. Enquanto os hotéis possuem diversos sites que facilitam a busca e a reserva de quartos, – Booking, Trivago, Expedia, Hotel Urbano, Decolar – esse serviço não existe para a locação de espaços de trabalho. Pelo menos foi isso que imaginei em um primeiro momento. Posteriormente, descobri vários sites internacionais que fazem esse serviço, alguns deles presentes na pesquisa de referências, mais adiante nesse mesmo capítulo. Mas o cenário nacional ainda não está completamente provido de serviços desse tipo.

A partir dessas reflexões, levantei duas hipóteses. A primeira foi que o mercado de locação de espaços de trabalho se beneficiaria de um sistema de busca e reserva. A segunda foi que esse sistema teria que resolver problemas parecidos com os problemas resolvidos pelos serviços de busca e reserva do mercado hoteleiro.

### 3.4

## Mapeando espaços de trabalho em São Paulo

No decorrer da pesquisa foram encontrados dois sites brasileiros que reúnem informações sobre espaços de coworking no Brasil: Coworking Brasil ([www.coworkingbrasil.org](http://www.coworkingbrasil.org)) e Busca Sala ([www.buscasala.com.br](http://www.buscasala.com.br)). Os dois oferecem detalhes de espaços de trabalho e links para os sites das empresas, porém não permitem realizar reservas online. Funcionam mais como sites de anúncios.

Então, para entender um pouco melhor o mercado de espaços de trabalho no Brasil e observar como funciona a questão da busca e reserva, foi feito um mapeamento dos espaços de trabalho na cidade de São Paulo. Cidade onde, de acordo com o CensoCoworking 2016, possui o maior número de espaços de coworking do Brasil (90 espaços).

Os dados foram coletados do Coworking Brasil, do Busca Sala, da Junta Comercial do Estado de São Paulo e de pesquisas na internet. Para cada espaço foram registrados os seguintes dados:

\_Nome

\_Website

\_Endereço das unidades na cidade de São Paulo

\_Se têm salas compartilhadas

\_Se têm salas privativas

\_Se oferecem o serviço de escritório virtual

\_Se mostram a disponibilidade dos espaços pela internet

\_Se oferecem alguma forma de pagamento online.

Foram obtidos dados de 74 empresas, em 140 endereços. Os resultados da pesquisa foram organizados em dois infográficos. O primeiro (figura 9) mostra a quantidade de espaços de coworking por bairro da cidade de São Paulo. O segundo (figura 10) mostra, para cada espaço de coworking, se o espaço oferece: salas compartilhas, salas privativas, escritório virtual, disponibilidade online e pagamento online.

Em seguida, algumas observações relativas ao contexto foram organizadas em uma tabela.

NÚMERO DE ESPAÇOS DE COWORKING NA CIDADE DE SÃO PAULO, POR BAIRRO

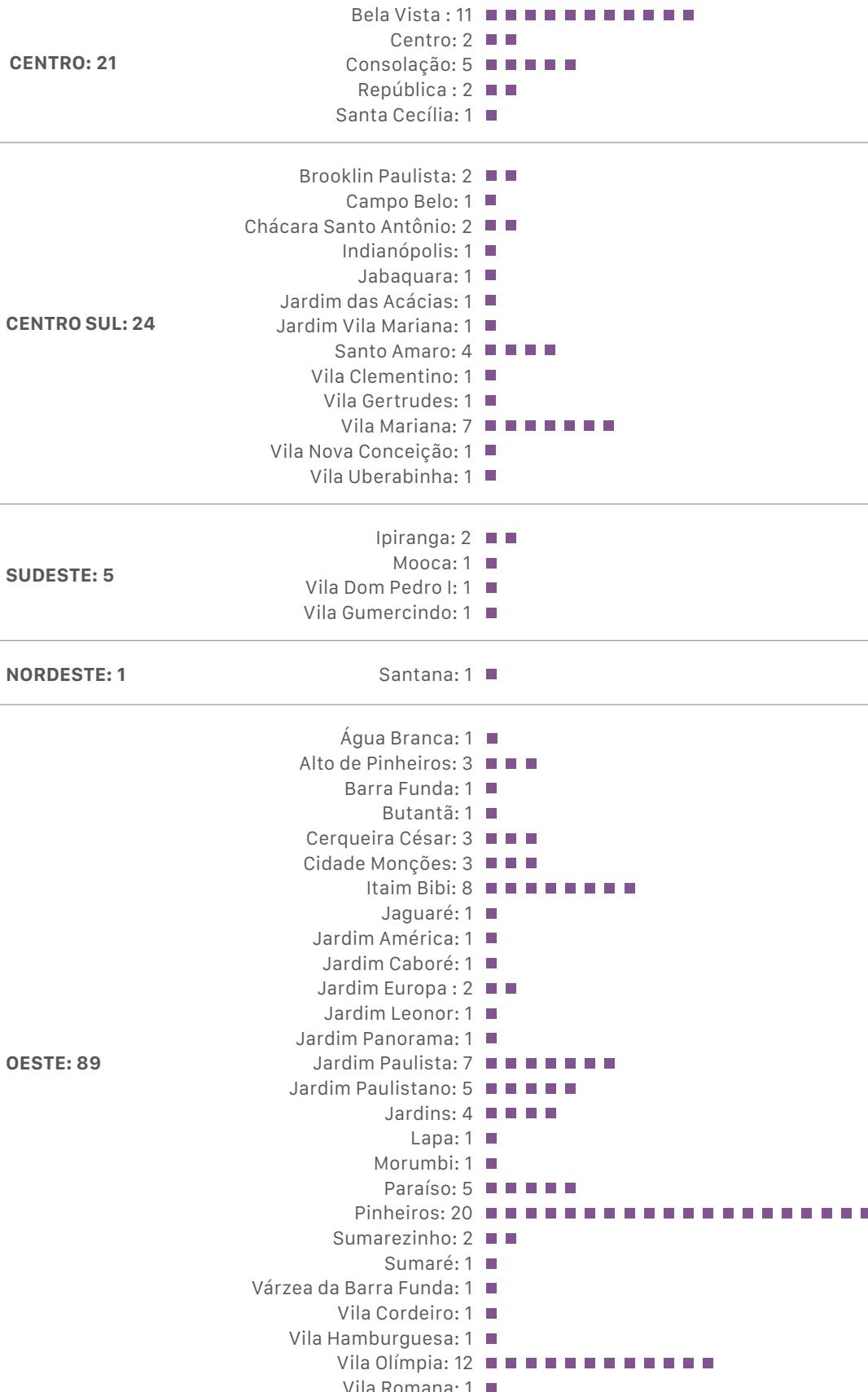
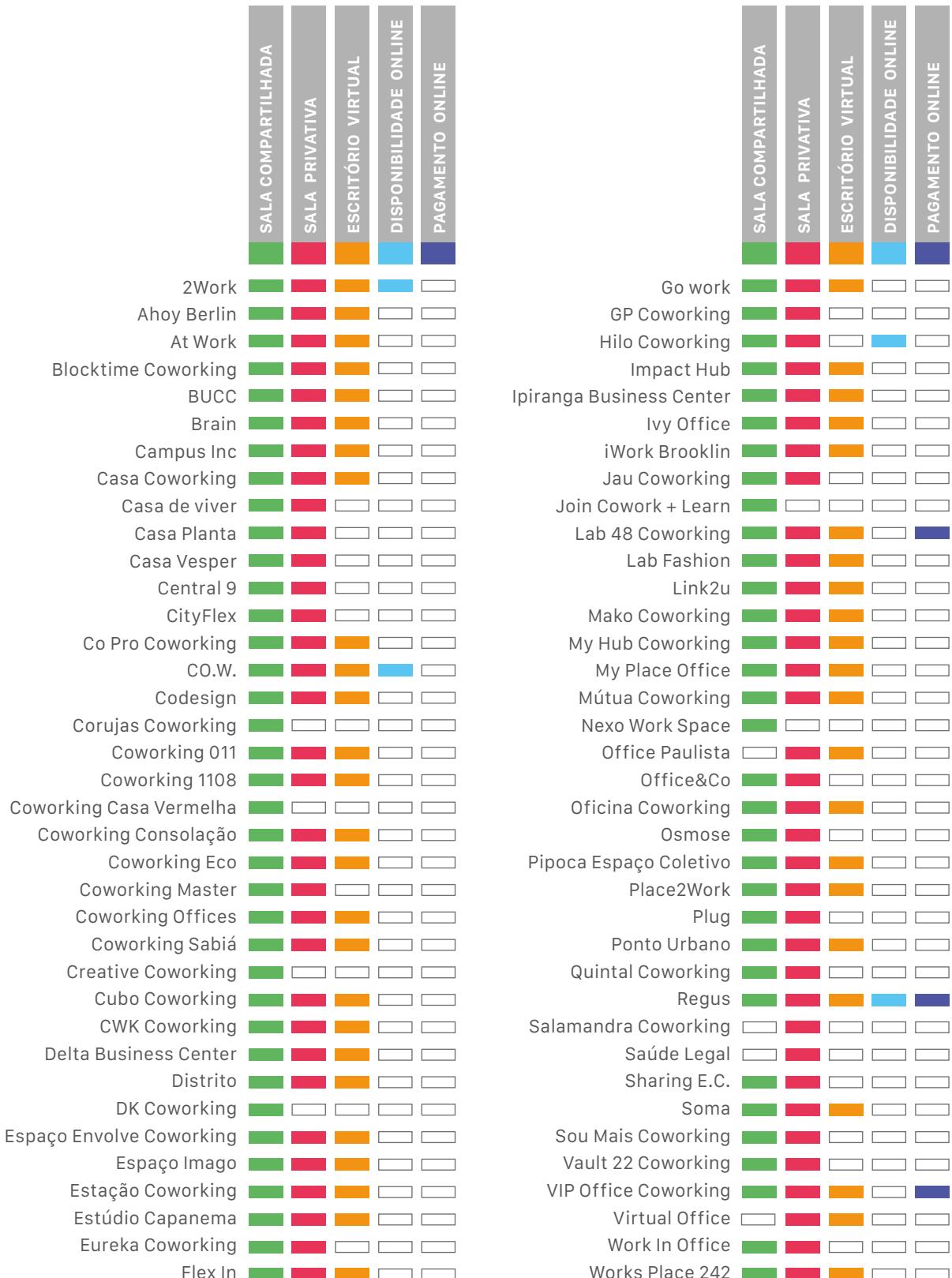


Figura 9. Número de espaços de coworking na cidade de São Paulo, por bairro.

**PRESENÇA DE SALA COMPARTILHADA; SALA PRIVATIVA; ESCRITÓRIO VIRTUAL;  
DISPONIBILIDADE ONLINE E PAGAMENTO ONLINE, POR ESPAÇO DE COWORKING**

---



**Figura 10.** Dados coletados sobre os espaços de coworking na cidade de São Paulo.

### OBSERVAÇÕES DO CONTEXTO

---

TÍTULO DA OBSERVAÇÃO	OBSERVAÇÃO
Mapeamento em São Paulo – SP	Foram obtidos dados de 74 empresas, em 140 endereços, apenas na cidade de São Paulo.
Localização	Os espaços se concentram nos grandes centros financeiros. Em São Paulo, esses espaços se concentram em locais como Pinheiros, Vila Olímpia, Bela Vista e Itaim Bibi.
Planos	Cada espaço possui um jeito de cobrar e um conjunto de planos diferentes. Cada plano inclui um determinado tempo de uso, podendo incluir acesso a serviços. Essa diversidade de planos dificulta a comparação de preços.
Tipo de espaço	De 74 empresas pesquisadas:  - 65 têm salas compartilhadas e salas privativas - 5 têm apenas salas compartilhadas - 4 têm apenas salas privativas
Escritório Virtual	De 74 empresas pesquisadas:  - 48 oferecem o serviço de escritório virtual
Disponibilidade das salas e pagamento online	A maioria das empresas não mostra a disponibilidade das salas ou oferecem formas de pagamentos online. De 74 empresas pesquisadas:  - 3 mostram apenas a disponibilidade online (Hilo Coworking; CO.W.; 2Work) - 2 oferecem apenas pagamento online (VIP Office, Lab48 Coworking) - 1 mostra disponibilidade online e oferece pagamento online (Regus)
Informações e contato no site	Geralmente os locais têm sites com informações (localização, preços, serviços) e um formulário de contato, para pessoas interessadas. O contato pode ser feito por email ou telefone, mas muitos locais sugerem que a pessoa faça uma visita.
Tempo de locação	Variado. Algumas empresas exigem um mínimo de duas horas de locação. Algumas só alugam diárias. Outras só oferecem planos mensais.
Reserva	Espaços de coworking com capacidade para várias pessoas geralmente não exigem reserva, basta comparecer no local. Os espaços menores e as salas privativas necessitam de reserva antecipada.

**Tabela 1.** Observações referentes à pesquisa do contexto

### 3.5

## Pesquisa de referências

Essa etapa consistiu na análise de interfaces de serviços similares. As interfaces selecionadas se destacaram pela experiência do usuário, pela usabilidade e pela estética.

As quatro interfaces organizam as informações de maneira clara e a navegação é intuitiva.

### INTERFACES SIMILARES

#### BREATHER

[WWW.BREATHER.COM](http://WWW.BREATHER.COM)

Breather é um site que permite comparar e fazer reservas online de espaços de trabalho em cidades selecionadas. Permite realizar buscas por cidade e por disponibilidade. Também possuem aplicativo para iOS e Android.

Cidades: New York City, San Francisco, Los Angeles, Palo Alto, Boston, Chicago, Washington, Toronto, Montreal, Ottawa, London.

#### SNEED

[WWW.SNEED.IN](http://WWW.SNEED.IN)

Sneed é um site indiano, que permite fazer buscas de espaços de trabalho de acordo a localização e com o tipo: espaço de trabalho; mesa; sala privativa; espaço de reunião; espaço de treinamento. Também é possível entrar em contato com o estabelecimento pelo site.

Cidades: Bangalore, Hyderabad, Pune, Mumbai, Kolkata.

#### POPUPOFFICE

[WWW.POPUPOFFICE.CH](http://WWW.POPUPOFFICE.CH)

PopupOffice é um passe suíço para espaços de coworking e salas de reunião. O usuário paga um valor fixo por hora no coworking e pode reservar e usar qualquer espaço da rede, que possui mais de 100 localidades na Suíça. As reservas podem ser feitas online pelo site ou aplicativo. Para salas de reunião, os preços variam de acordo com o tamanho.

Cidades: Basel, Geneva, Bern, Winterthur, Zürich, Lausanne.

#### LIQUID SPACE

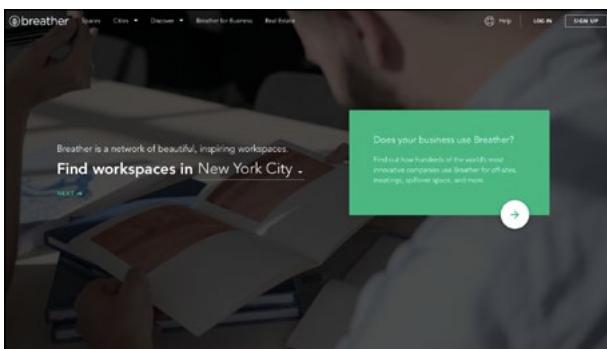
[WWW.LIQUIDSPACE.COM](http://WWW.LIQUIDSPACE.COM)

Liquid Space é uma empresa de reserva de espaços de trabalho variados nos Estados Unidos. As reservas podem ser feitas online pelo website ou aplicativo – disponível em iOS e Android.

Tabela 2. Interfaces similares.

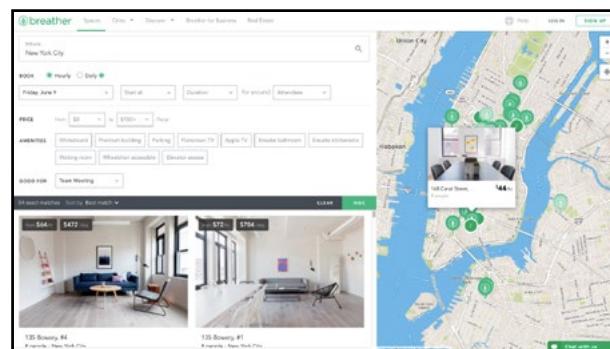
### 3.5.1 BREATHER – Site

#### 1) Página Inicial



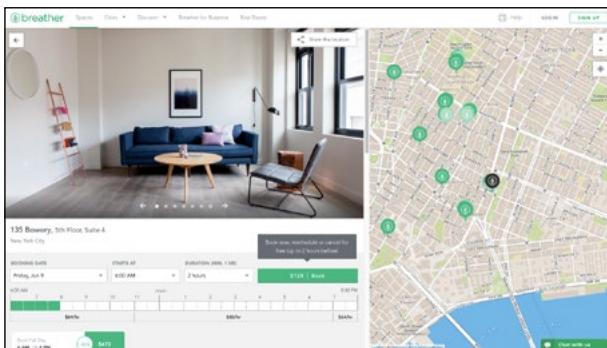
A página inicial é bem simples e contém poucos elementos. O usuário pode escolher a cidade, a finalidade do espaço e a data que quer fazer a reserva.

#### 2) Resultados da busca



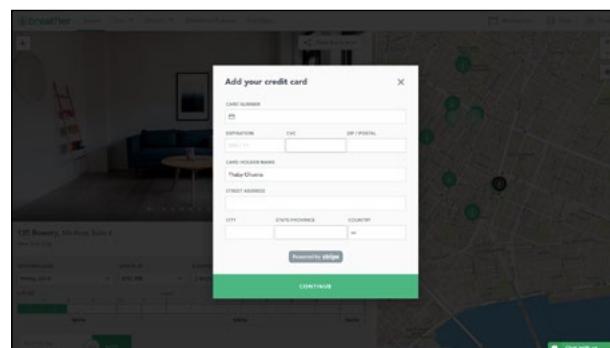
Os resultados da busca aparecem junto com um mapa. Nessa página são mostrados preços por hora e por dia, endereço e capacidade da sala. É possível refinar a busca com outros filtros – selecionar amenidades e faixa de preço.

#### 3) Detalhes do espaço e reserva



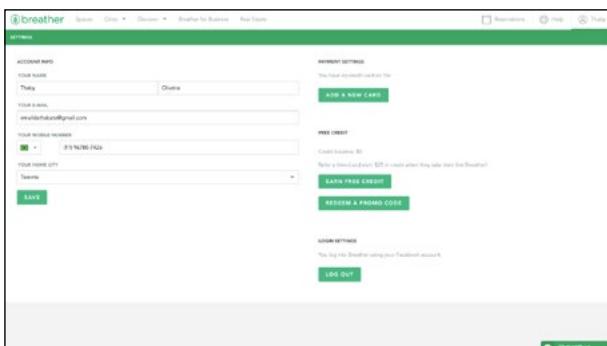
Essa página apresenta detalhes do espaço – tamanho e layout, amenidades, horário de abertura, acesso, transporte público e outras informações. O usuário pode selecionar o horário da reserva. O preço varia de acordo com o horário. Clicando em "BOOK", o usuário é levado para a página de cadastro.

#### 4) Pagamento



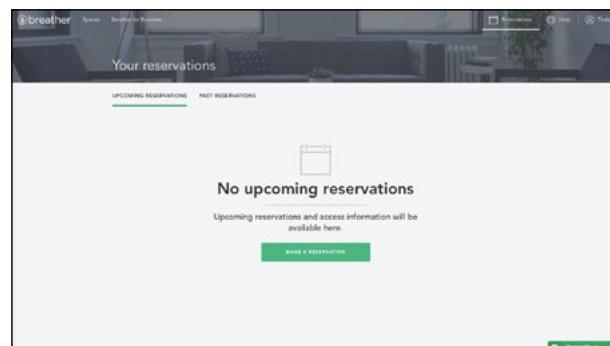
Concluído o cadastro, o usuário é levado para a página de pagamento, para finalizar a reserva.

#### 5) Configurações



Informações de conta e códigos promocionais. O usuário ganha 25 dólares de crédito depois que amigos recomendados por ele utilizam o serviço.

#### 6) Reservas



Nessa página o usuário pode visualizar reservas antigas e futuras.

### 3.5.2 POP UP OFFICE – Site

#### 1) Página Inicial

A screenshot of the PopupOffice website homepage. It features a main banner with the text "Your Swiss Coworking Pass! From CHF 8 / hour". Below the banner are sections for "Over 100 locations", "Book Now!", and "Live reservation". There are search fields for "Where?" and "When?", and a "Search" button. At the bottom, there's a red bar with the text "Browse PopupOffice by City" and logos for "Clients" (Microsoft, Interthor), "Partners" (Swisscom, UBS), and "Sponsors" (Swissair).

A página inicial mostra informações sobre o serviço. O usuário pode escolher a cidade e a data da reserva.

#### 2) Resultado da busca

A screenshot of the search results page. At the top, there are filters for "In-Time" (09:00 - 10:00) and "Out-Time" (10:00). Below the filters, there are two tabs: "WORKSPACES" and "MEETING ROOMS". The "WORKSPACES" tab is selected, showing a list of results: "Coworking entre les etages", "NOMADSPACE", "Callipépés - Genève", "Impact Hub Geneva", and "Culture". To the right of the list is a map of Geneva with several location markers. At the bottom right of the map is a "Login & Registration" button.

Nessa página o usuário pode escolher entre coworking e sala de reunião. Também escolhe a data e intervalo de horário. Os resultados aparecem em uma lista e em um mapa.

Para cada espaço é mostrado o endereço e o número de lugares disponíveis.

#### 3) Detalhes do espaço

A screenshot of the workspace details page for "Impact Hub Geneva". It shows a large photo of the interior, the workspace name, and the address "rue Faidherbe 1, 1201 Geneva". Below the photo, there are tabs for "Room Meeting", "Social", and "Open Space". Under "Available Places", there are buttons for "Prev" and "Next". A green box highlights the "Booking Time Available" section, which shows a date "05.06.2017" and a time range "09:00 - 10:00". Below this, it says "PopUpOffice Times 09:00 - 10:00". At the bottom is a "Book now" button.

Nessa página o usuário vê fotos, endereço, regras da casa e ajusta o dia e horário da sua reserva. Ao clicar em "Book now" o usuário é levado para a página de cadastro.

#### 4) Pagamento

A screenshot of the payment confirmation page. At the top, it says "Zerihub for Impact Hub Geneva Booking Page". Below that, there are three tabs: "1. Booking" (selected), "2. Payment", and "3. Confirmation". The "1. Booking" tab shows "Your reservation details" for "Thabata Oliveira" with a cost of "2h à CHF 8.00 / Std. Total cost CHF 16.00". It includes a note about included items: "Included: Coffee, Water". The "2. Payment" tab shows "Payment Method" with a note: "We don't have any credit card information on this account. Please fill the form below. Transactions take place with via Secure Payment Services." The "3. Confirmation" tab shows "LOCATION" (Impact Hub Geneva, rue Faidherbe 1, 1201 Geneva), "DATE" (08.04.2017), and "CHECK-IN / OUT TIME" (09:00 bis 11:00).

Após o cadastro, segue o pagamento e confirmação da reserva.

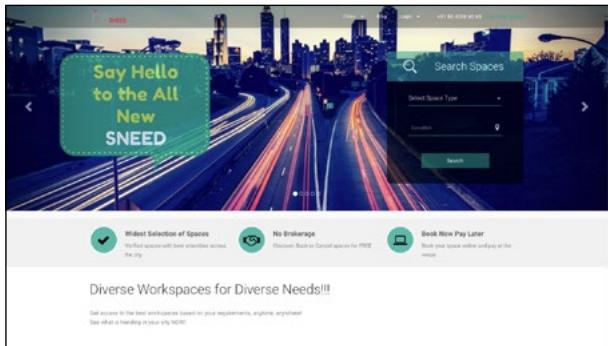
#### 5) Usuário

A screenshot of the user profile page for "Thabata Oliveira". It shows a profile picture placeholder and the name "Thabata Oliveira". Below the name are tabs for "Profile" and "Bookings". The "Profile" tab is selected, showing "User data" with fields for "First name" (Thabata), "Last name" (Oliveira), and "Email address" (emailthabata@gmail.com). At the bottom is a "Save Settings" button.

Essa página mostra o perfil do usuário e histórico de reservas.

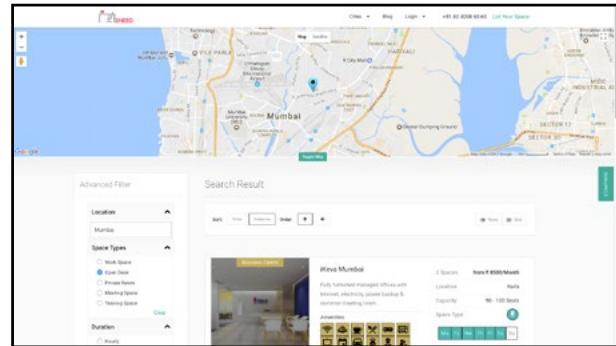
### 3.5.3 SNEED – Site

#### 1) Página Inicial



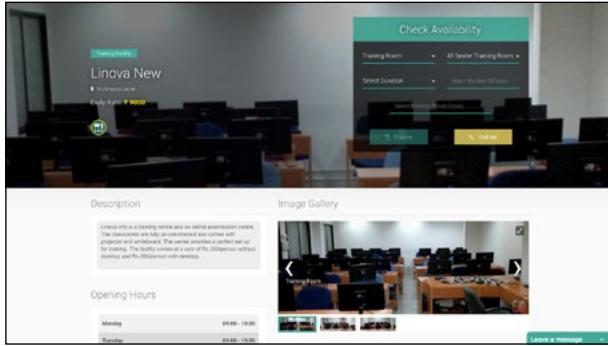
Na página inicial o usuário precisa escolher o local e o tipo de espaço que procura (espaço de trabalho, mesa aberta, sala privativa, sala de reunião e sala de treinamento).

#### 2) Resultados da busca



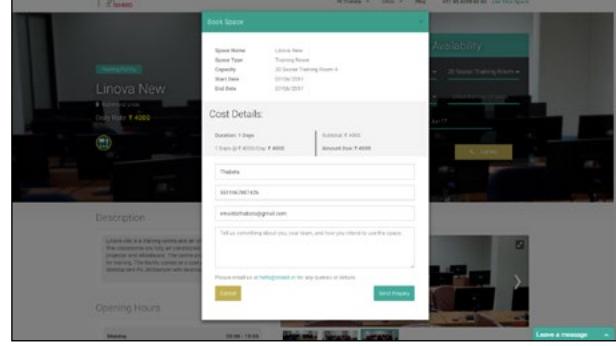
Um mapa é mostrado na parte superior e os filtros avançados ficam fixos à esquerda.

#### 3) Detalhes do espaço e reserva



Essa página apresenta dois pontos negativos: se parece bastante com a página inicial (o usuário pode ter a impressão que voltou para o começo) e os preços só aparecem depois que o usuário está logado.

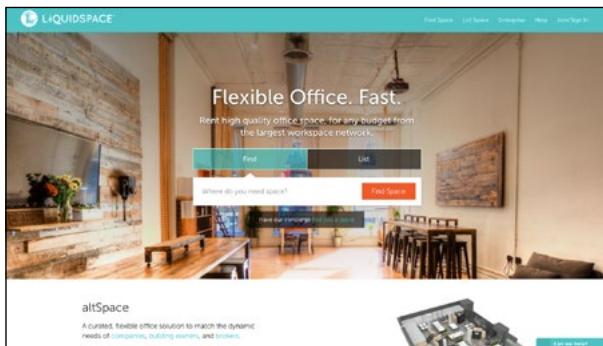
#### 4) Contato



Embora não seja possível efetuar a reserva e o pagamento nesse site, ele facilita o contato com o espaço. O usuário pode preencher um formulário de contato, ou solicitar um contato por telefone.

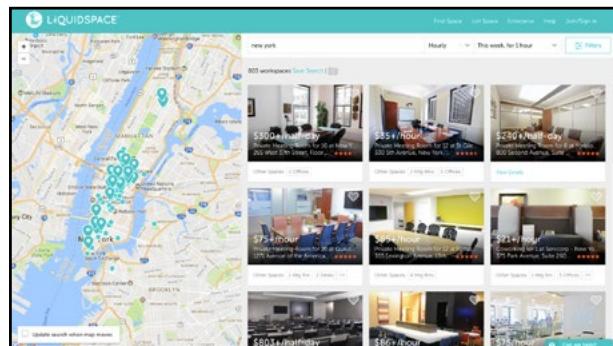
### 3.5.4 LIQUID SPACE – Site

#### 1) Página Inicial



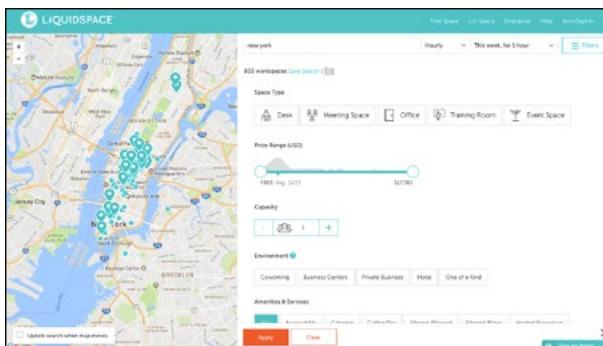
Na primeira página o usuário escolhe entre procurar ou anunciar um espaço. Depois, escolhe o lugar onde quer encontrar um espaço.

#### 2) Resultados da busca



Os espaços são mostrados junto com um mapa. Na parte superior fica um menu fixo, com um resumo dos filtros. Nessa página é possível navegar para os espaços ou adicioná-los aos favoritos.

#### 3) Filtros



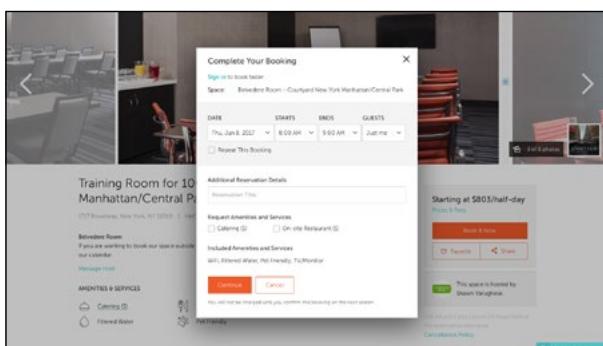
Os filtros avançados permitem selecionar o tipo de espaço, faixa de preço, capacidade, amenidades e bairro.

#### 4) Detalhes do espaço



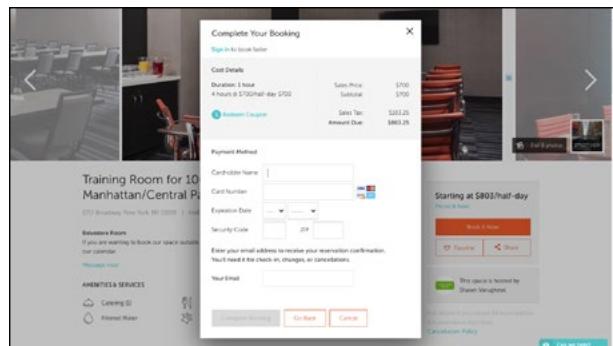
Página com detalhes da sala. o usuário pode resevar, adicionar aos favoritos, ou compartilhar a página.

#### 5) Formulário de reserva



Formulário para adicionar informações sobre a reserva. É possível solicitar serviços adicionais aqui.

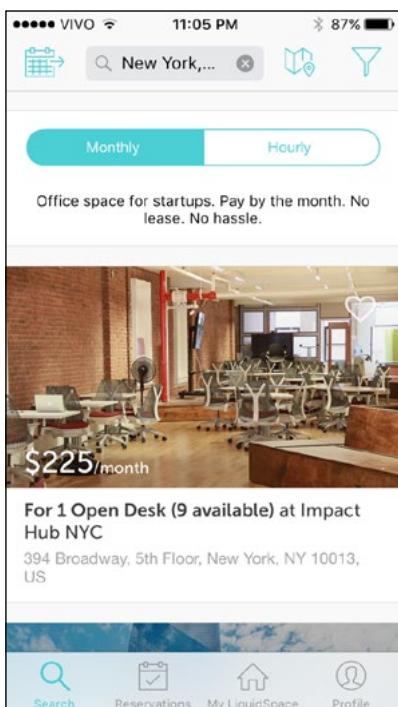
#### 6) Pagamento



Página de pagamento e confirmação da reserva. Nessa página aparecem os preços e o usuário pode inserir cupons de desconto.

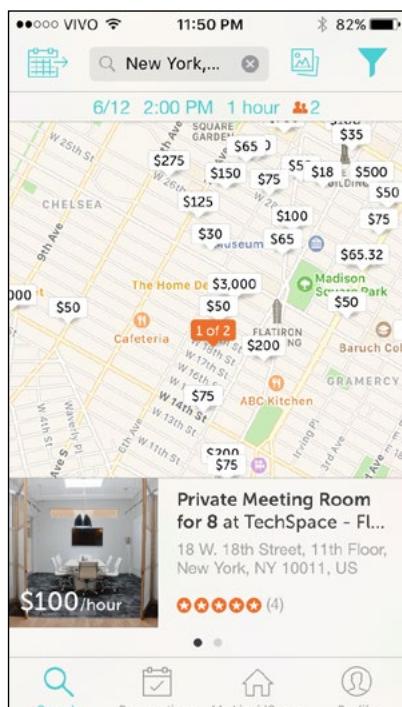
### 3.5.5 LIQUID SPACE – App iOS

#### 1) Buscar – Lista



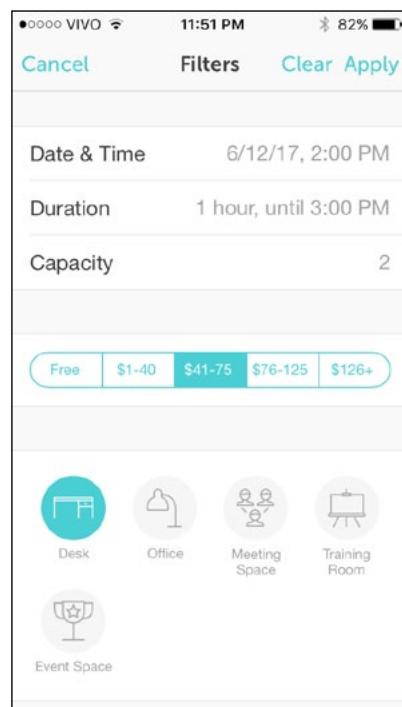
Nessa página é possível escolher entre locação mensal e por hora. Os resultados aparecem com fotos em uma lista.

#### 2) Buscar – Mapa



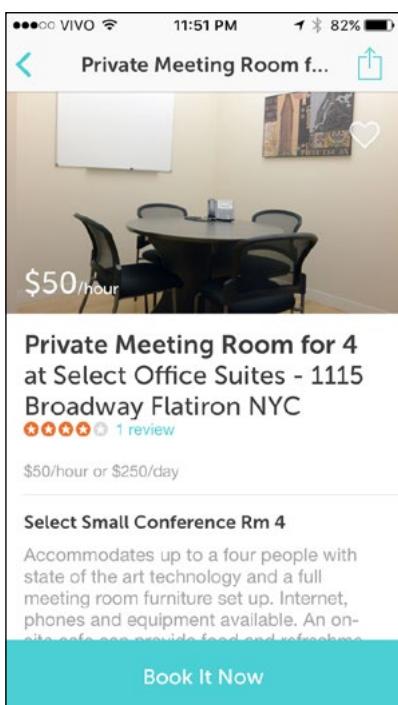
Aqui os resultados da busca aparecem em um mapa.

#### 3) Filtros



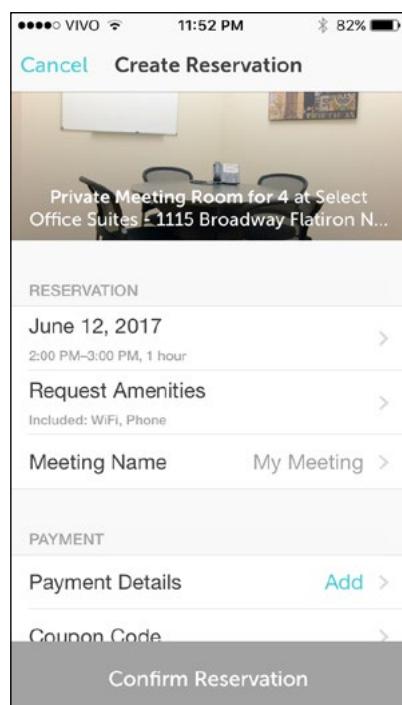
Filtrar datas, preços, capacidade, tipo de espaço e amenidades.

#### 4) Detalhes do espaço



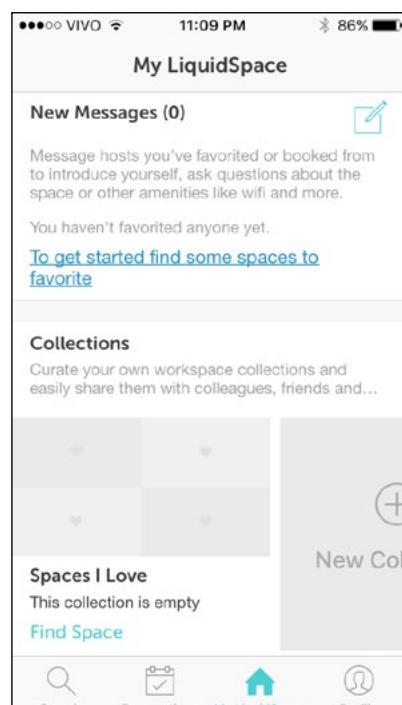
Preço, classificação e detalhes do espaço.

#### 5) Criar reserva



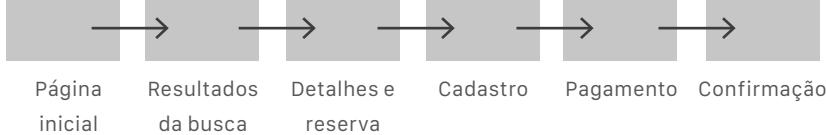
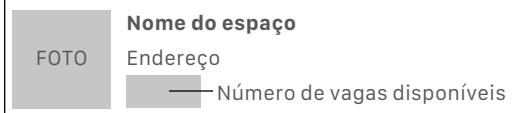
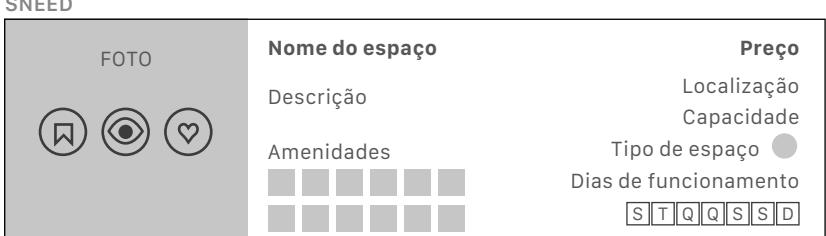
Aqui é possível adicionar métodos de pagamento e solicitar serviços.

#### 6) Meus espaços.



Lista de espaços favoritos. É possível criar coleções.

### OBSERVAÇÕES DAS INTERFACES

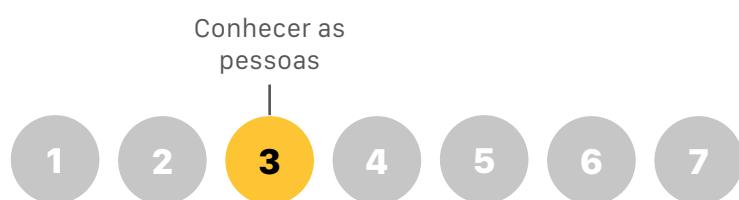
TÍTULO DA OBSERVAÇÃO	OBSERVAÇÃO
Organização da informação e layout	<p>As interfaces observadas têm uma estrutura parecida com interfaces de reserva de quartos de hotéis. Na página inicial, o usuário escolhe local e data. Em seguida é levado para uma página com os resultados da busca. Quando seleciona um local, uma página com detalhes do local é aberta. Clicando em "reservar", ele é levado para o cadastro, pagamento e confirmação da reserva.</p>  <p>Página inicial      Resultados da busca      Detalhes e reserva      Cadastro      Pagamento      Confirmação</p>
Resultados da busca	<p>A página onde aparecem os resultados da busca apresentam um mapa, um resumo de cada espaço encontrado (com fotos e outras informações) e filtros para refinar a busca.</p> 
Resumo das informações do espaço *em resultados da busca	<p><b>POPUP OFFICE</b></p>  <p><b>BREATHER</b></p>  <p><b>LIQUID SPACE</b></p> 
	<p><b>SNEED</b></p> 

**Tabela 3.** Observações das interfaces.



# 4

## CONHECENDO PESSOAS



O objetivo dessa etapa é entender as pessoas e observar necessidades que não foram supridas. Nesse estágio, os métodos de pesquisa etnográficos e observacionais são úteis para entender o comportamento real das pessoas e seus porquês (KUMAR,2013).

O primeiro passo foi planejar a pesquisa, ou seja, decidir os objetivos da pesquisa, métodos, protocolos e usuários alvo. Em seguida houve um período de entrevista e observação, acompanhada de documentação. Por fim, os dados coletados foram organizados.

## 4.1

### Metodologia

Entender como as pessoas se comportam e suas expectativas e necessidades é algo fundamental na pesquisa de design. Essa etapa do trabalho foi dedicada a entender as experiências das pessoas em relação aos espaços de trabalho e identificar possíveis problemas e necessidades.

#### 4.1.1 Objetivos

Primeiramente, foram definidas quais questões deveriam ser respondidas com a pesquisa. Foram definidas cinco questões:

- 1.** Quais as necessidades dos profissionais, em relação ao espaço de trabalho?
- 2.** Por que algumas pessoas ou empresas buscam espaços de trabalho compartilhados ou aluguéis por hora?
- 3.** Como esses espaços são encontrados?
- 4.** Qual é a experiência do usuário no processo de reserva e locação de espaços de trabalho?
- 5.** Como é a experiência de trabalhar nesses ambientes?

#### 4.1.2 Definindo o método de pesquisa

O objetivo da pesquisa era obter dados qualitativos sobre experiências vividas pelos usuários. Por isso, a entrevista etnográfica semi-estruturada serviu como uma ferramenta eficiente para o tipo de pesquisa que se buscava.

*"Entrevista etnográfica se preocupa com a compreensão das atividades e experiências das pessoas a partir de suas próprias perspectivas e em seus próprios lugares. Permite ao pesquisador aprender sobre as pessoas através de suas histórias e em suas próprias palavras, de forma aberta e exploratória, com menos risco de pre julgamentos do que entrevistas baseadas em perguntas com roteiro"* (KUMAR, 2013).

#### 4.1.3 Planejamento

A entrevista foi parcialmente estruturada, os tópicos foram estabelecidos com antecedência, porém foram planejados para serem introduzidos naturalmente no fluxo da conversa.

Para a seleção dos entrevistados, foram considerados profissionais que usam ou já usaram algum espaço de coworking ou de locação temporária ou profissionais relacionados ao setor imobiliário.

#### 4.1.4 Conduzindo a entrevista

A entrevista foi conduzida de maneira a fazer o entrevistado se sentir a vontade para falar de maneira mais aberta e sincera possível. Para isso, logo no início, foi explicado o motivo da entrevista. Com o mesmo objetivo, foi combinado que as informações pessoais do entrevistado não seriam divulgadas e as entrevistas foram conduzidas no contexto de trabalho da pessoa entrevistada.

## 4.2

### Perfis dos entrevistados

#### 4.2.1 Psicóloga

A primeira entrevista foi uma psicóloga de 29 anos, que atende seus pacientes em salas alugadas por hora, em dois bairros da cidade de São Paulo: Butantã e Pinheiros. O espaço no bairro do Butantã – duas salas – é compartilhado com profissionais de outras áreas da saúde, enquanto que em Pinheiros – com 10 salas – todas as salas são exclusivas para psicólogos.

#### 4.2.2 Startup de aceleração e consultoria

A segunda entrevista foi com uma startup, que atua como uma aceleradora e fundo de investimento para negócios sociais. A startup também oferece consultoria para empreendedores. O grupo já passou por quatro espaços de coworking.

#### 4.2.3 Imobiliária

A terceira entrevistada foi uma administradora de construção e aluguel de imóveis. A empresa trabalha majoritariamente com alu-

guéis tradicionais, porém, possuem um espaço para locação temporária.

#### 4.2.4 Curso de oratória

A quarta entrevista foi com o organizador de um curso de oratória de dois meses de duração. O corpo docente desse curso é formado por profissionais de diversas áreas e todos que trabalham no curso são voluntários. Em relação ao espaço, utilizam uma sala de aula e um auditório para o discurso de formatura.

#### 4.2.5 Evento de educação

A última entrevista foi com a gerente de eventos de uma empresa de e-commerce de material escolar. Uma vez por ano, a empresa promove um evento para diretores pedagógicos de escolas públicas e particulares do estado de São Paulo. Durante o evento, há palestras de profissionais da educação e uma exposição de produtos. Para o evento, a empresa necessita de um espaço com auditório e uma área de exposição.

## 4.3

### Dados obtidos

As informações obtidas nas entrevistas foram organizadas dentro das cinco questões propostas no início desse capítulo.

Também foi utilizado um método chamado User Observations Database (Banco de Dados das Observações dos Usuários) para orga-

nizar os dados coletados durante a etapa de conhecer as pessoas. Esse banco de dados é útil para buscar conjuntos específicos de observações e também para encontrar padrões de agrupamento nas observações (KUMAR, 2013).

#### RESPOSTAS

<b>Quais as necessidades dos profissionais, em relação ao espaço de trabalho?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Fácil acesso (perto de metrô ou avenidas importantes, com estacionamento).</li> <li>_Limpeza e conforto.</li> <li>_Acessibilidade.</li> <li>_Facilidades: café, internet wireless, impressoras, copiadoras, serviços de escritório virtual.</li> </ul>				
<b>Por que algumas pessoas ou empresas buscam espaços de trabalho compartilhados ou aluguéis por hora?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Conveniência. Sem preocupações com aluguel de imóveis, instalação e contas.</li> <li>_Menor custo e maior profissionalismo.</li> <li>_Facilidade em criar redes de relacionamento.</li> <li>_Interação com as pessoas. Escritórios particulares ou home office tendem a ser solitários.</li> </ul>				
<b>Como esses espaços são encontrados?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Pesquisa na internet.</li> <li>_Indicação.</li> <li>_Já visitou o local como cliente de alguma empresa que operava no espaço.</li> </ul>				
<b>Qual é a experiência do usuário no processo de reserva e locação de espaços de trabalho?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Métodos de reserva limitados, dependem do contato com o locador, por telefone ou email.</li> <li>_Não é imediato, depende da resposta do locador.</li> <li>_Muitos contatos com o locador para tirar dúvidas (planta do local, localização e voltagem de tomadas, taxa do ECAD, capacidade das salas).</li> </ul>				
<b>Como é a experiência de trabalhar nesses ambientes?</b>	<table border="0"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><b>PRÓS</b></th> <th style="text-align: center;"><b>CONTRAS</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>_Em espaços de coworking: eventos promovidos pelo local ou por empresas residentes.</li> <li>_É possível escolher o local que melhor se adapta a necessidade atual.</li> <li>_Flexibilidade</li> </ul> </td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>_Falta de cadeiras ou falta de espaço, quando a capacidade do local é excedida.</li> <li>_Alguns problemas são causados pelas políticas de cancelamento do local.</li> </ul> </td></tr> </tbody> </table>	<b>PRÓS</b>	<b>CONTRAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Em espaços de coworking: eventos promovidos pelo local ou por empresas residentes.</li> <li>_É possível escolher o local que melhor se adapta a necessidade atual.</li> <li>_Flexibilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Falta de cadeiras ou falta de espaço, quando a capacidade do local é excedida.</li> <li>_Alguns problemas são causados pelas políticas de cancelamento do local.</li> </ul>
<b>PRÓS</b>	<b>CONTRAS</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>_Em espaços de coworking: eventos promovidos pelo local ou por empresas residentes.</li> <li>_É possível escolher o local que melhor se adapta a necessidade atual.</li> <li>_Flexibilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Falta de cadeiras ou falta de espaço, quando a capacidade do local é excedida.</li> <li>_Alguns problemas são causados pelas políticas de cancelamento do local.</li> </ul>				

**Tabela 4.** Respostas obtidas nas entrevistas.

**BANCO DE DADOS**  
**OBSERVAÇÕES DOS USUÁRIOS**

TÍTULO DA OBSERVAÇÃO	OBSERVAÇÃO	CITAÇÃO	PALAVRAS-CHAVE
Políticas de cancelamento	As políticas de cancelamento do local podem causar prejuízos ao profissional. Problemas gerenciamdo pagamentos.	"Alguns pacientes, principalmente os novos, marcam um horário e não aparecem, de vez em quando somem, não pagam a consulta e eu ainda tenho que pagar pela sala"	pagamento; cancelamento
Solidão	Também existem motivações psicológicas para o uso de ambientes de trabalho compartilhados.	"Atender em um consultório próprio é muito solitário"	motivação; solidão; relacionamentos
Custo e conveniência	Além da redução do custo, a redução de tarefas também é vista como algo positivo.	"Só pago por aquilo que uso. É mais cômodo, não tenho tempo e nem disposição para me preocupar com aluguel, limpeza, IPTU, manutenção"	motivação; custo; conveniência; comodidade
Regras	Existem regras orientadas ao bom funcionamento do espaço compartilhado.	"A recepcionista controla para que todos obegeçam os horários"	uso do espaço; controle; horários; regras
Cobrança	Problemas com o controle da cobrança.	"O pagamento é feito no final de cada mês [...] e já me cobraram a mais"	controle; pagamento
Capacidade	Falta de planejamento dos responsáveis pelo espaço, permitem ultrapassar a capacidade. O crescimento rápido das startups exige flexibilidade para adequar o espaços às necessidades da empresa.	"O time estava maior, às vezes nem tinha cadeiras para todos"	uso do espaço; capacidade; crescimento da equipe
Cooperação, colaboração e comunidade	O contato com as pessoas, as redes de relacionamento e o ambiente cooperativo são valorizados por coworkers.	"Foi uma experiência muito rica. É uma comunidade altamente colaborativa"	uso do espaço; comunidade; colaboração, cooperação
Eventos	Existe um ambiente de aprendizado atrelado aos espaços de coworking.	"O próprio coworking organiza alguns eventos sobre empreendedorismo, liderança, marketing, finanças. Coisas em geral que ajudam startups"	evento; aprendizado, palestra; workshop
Usuários secundários	Entre os usuários secundários estão pessoas que utilizam o espaço, mas que não são responsáveis pela reserva e aluguel.	"Nós fizemos um mapa para os alunos que vêm de carro [...] e também colocamos informações sobre as linhas de ônibus que passam no local"	usuário secundário; localização

Boom	Crescimento do mercado	"O Brasil está passando por um boom de coworking"	mercado; crescimento
Estacionamento	Fator crítico para eventos.	"O estacionamento é muito importante, é sempre levado em consideração. Não precisa ser gratuito, mas precisa ser perto do local do evento"	busca; comparação; escolha; estacionamento
Fotos	Anúncios com fotos chamam mais atenção.	"As fotos do anúncio ajudam bastante"	busca; comparação; escolha; fotos
Informações do espaço	Informações necessárias durante a busca e comparação.	"Precisamos saber o custo, a capacidade do espaço, o layout, [...] onde estão as tomadas, se a taxa do ECAD está paga"	busca; comparação; escolha; informações do espaço
Comparação	Atividades envolvidas na decisão do espaço.	"Entro em contato com os espaços selecionados, comparo preços e dias disponíveis"	comparação; contato
Planejamento de eventos	Para eventos, é necessário estimar o número de pessoas que comparecerão. Pois a reserva do espaço é feita antes das inscrições.	"Primeiro decidimos o local e depois entregamos os convites."	escolha
Coisas consideradas importantes no espaço	Café, banheiro dentro da sala (se o banheiro é privativo ou compartilhado), estacionamento, se tem computador.	"Não tomo café, mas acho importante ter para oferecer para os clientes".	facilidades

**Tabela 5.** Observações dos usuários.

gerais

de eventos

legislação  
casa

quem  
trabalha  
lá?

explicação de  
use

fotos e planta  
 $m^2$ ?

formas de  
pagamento

horário de  
funcionamento

capacidade?  
h? 

Atélicas de  
concedimento

disponibilidade  
horários de  
pico.

5

localização  
+

## ESTRUTURANDO INSIGHTS

tem  
estacionamento?

elevador

cozinha

Recepção

estoque de  
metrô

armários

café / chá /  
espresso

telefone

instalações

onde fica  
a sala?

banheiros e  
aceitabilidade

Taxa  
ECAD

caixa  
de som

Endereço /  
mapa

fechadura  
eletrônica.

cobres e  
conectores

tomadas

transporte  
público

FAB  
LAPB

TV / monitor  
Apple + V

ottoman /  
divã /  
mace

ar  
condicionado

wi-Fi

projetor /  
quadro branco

consulta /  
terapia

trabalho  
individual

eventos  
pequenos

curso /  
treinamento

reuniões

trabalho  
em grupo



Estruturar insights é uma etapa dedicada a classificar, agrupar e organizar os dados obtidos nas etapas de pesquisa anteriores. "Analisamos dados contextuais e padrões de exibição que apontam para oportunidades de mercado inexploradas ou nichos. Encontrar insights e padrões que emergem repetidamente de múltiplas análises de dados é benéfico" (KUMAR, 2013).

## 5.1

### Classificação de dados

Após a etapa de coleta de dados do contexto e dos usuários, as informações foram classificadas e organizadas.

Primeiramente as tarefas dos usuários foram organizadas em um mapa da jornada do usuário. Tal mapa mostra o fluxo de ações dos usuários através de uma experiência inteira. "Este método divide a jornada dos usuários em partes componentes para obter insights

sobre problemas que podem estar presentes ou oportunidades para inovações" (Kumar, p.183, 2013).

Em seguida, foram classificadas todas as informações sobre o espaço que podem ser úteis ao usuário e que podem auxiliá-lo na realização da escolha. Esses dados foram organizados na tabela "O que preciso saber sobre o espaço?".

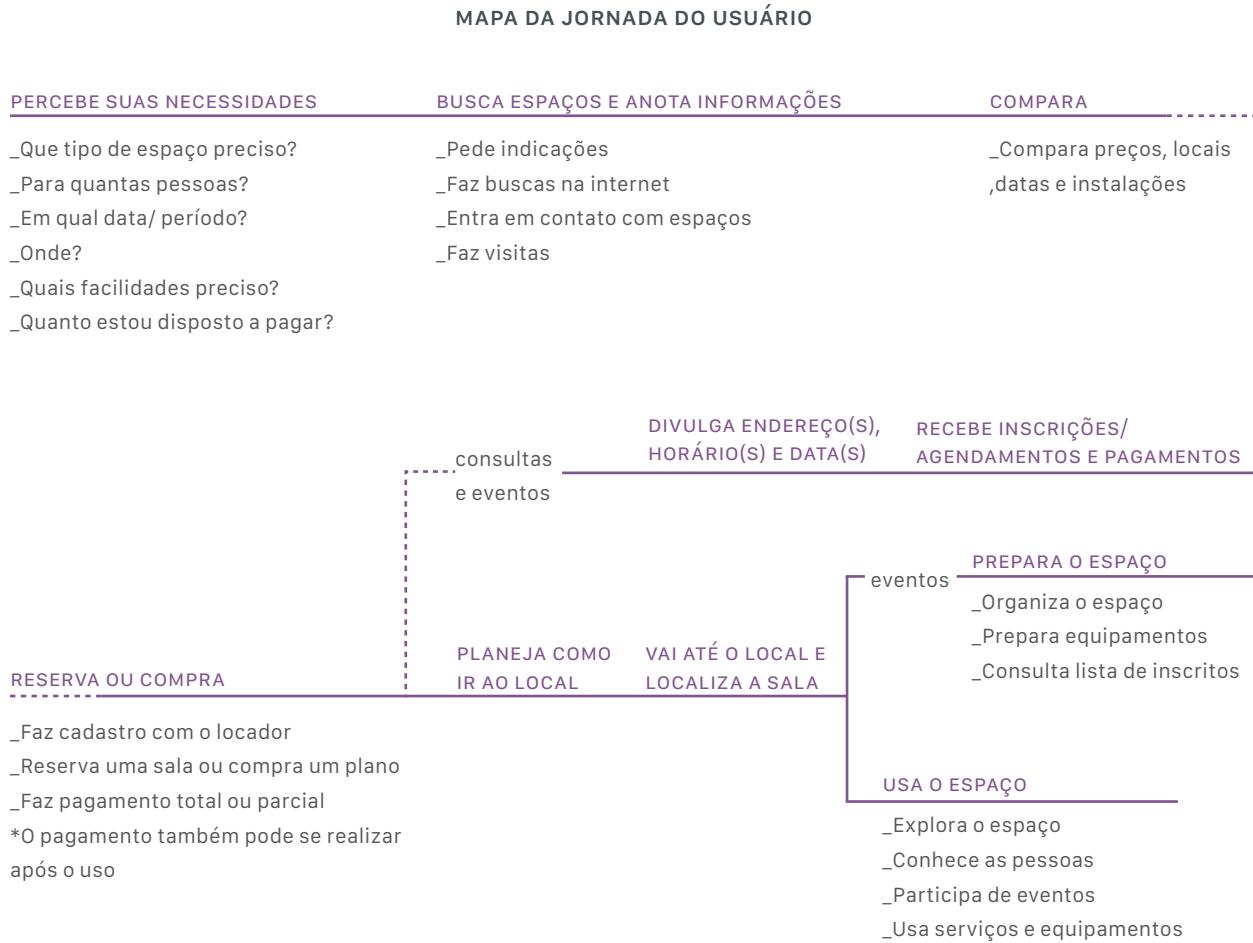


Figura 11. Mapa da jornada do usuário.

**O QUE PRECISO SABER SOBRE O ESPAÇO?**

<b>TIPO DE ESPAÇO</b>	<b>AMBIENTE</b>	<b>DISPONIBILIDADE</b>	<b>CONTATO</b>
Sala compartilhada	Fotos e planta	Horário de funcionamento	Website
Sala privativa	Características e capacidade	Disponibilidade das salas e horários de pico	E-mail/ Telefone
<b>PESSOAS</b>	<b>LOCALIZAÇÃO</b>	<b>SERVIÇOS</b>	<b>PREÇOS</b>
Empresas e profissionais que frequentam o espaço	Endereço/ mapa Transporte público Tem estação de metrô próxima? Qual?	Atendimento telefônico Endereço comercial Endereço fiscal Gerenciamento de correspondências Motoboy Concierge Catering	Estação de trabalho Por mesa Por hora Por dia Por mês Por ano Variações: temporada Var. horários de pico
<b>RESERVA E PAGAMENTO</b>			
Formas de pagamento	Como chegar na sala (localização dentro do prédio)		
Políticas de cancelamento	Tem estacionamento perto? Onde? Quanto custa?		
<b>EVENTOS</b>		<b>INSTALAÇÕES</b>	
Agenda de eventos	WiFi Ar condicionado Lounge Projetor Caixa de som Cabos e conectores Televisão/ Telas Apple TV	Tomadas Impressora/ Scanner Telefone Taxa ECAD Fab Lab Poltrona/ divã Maca Quadro branco	Café/ chá/ Nespresso Cozinha Elevador Banheiros Acessibilidade Armários Recepção Fechadura eletrônica
<b>REGRAS</b>			
Regras de uso			
Regras de convivência			

**Tabela 6.** Observações dos usuários.

## 5.2

### Perfil do Público Alvo

A partir da pesquisa foi possível identificar algumas características do público alvo e organizá-las em perfis.

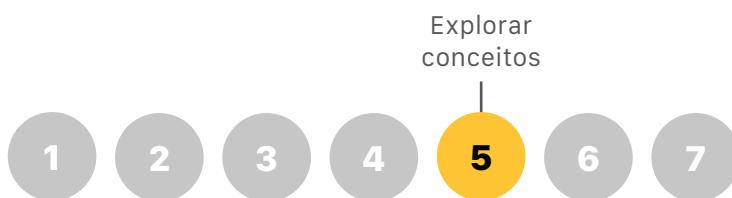
	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Trabalha em startup.</li> <li>_Gosta de espaços de coworking, por causa da cultura colaborativa, do custo-benefício e do ambiente descontraído.</li> <li>_Valoriza a criação de redes de relacionamento e trabalhos em grupo. Acredita que as pessoas são capazes de motivar, inspirar e ensinar.</li> <li>_Quer a flexibilidade do coworking, mas com a liberdade de um espaço próprio: um espaço fixo (ou mesa fixa) dentro de uma sala compartilhada, com a possibilidade de guardar coisas e receber clientes ou parceiros.</li> </ul>
Jovem empreendedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procura espaços onde pode aumentar sua produtividade.</li> <li>- Prefere locais que se encaixem em sua agenda e localização.</li> <li>- Gosta de tecnologia e é conectado.</li> <li>- Procura espaços enquanto se desloca.</li> </ul>
Trabalhador autônomo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- É um profissional em início de carreira.</li> <li>- Sua agenda é estipulada por seus pacientes.</li> <li>- Não gosta de gerenciar as reservas e atendimentos.</li> <li>- Quer um espaço privativo, mas não quer os custos ou preocupações de ter um consultório próprio.</li> </ul>
Psicólogo e terapeuta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dá grande importância para a localização, pois quer facilitar o acesso dos seus clientes.</li> <li>- Precisa de espaços específicos para situações específicas (uma sala de reunião, um espaço para pequenos eventos, uma sala para treinamento).</li> <li>- Precisa de informações detalhadas sobre o local, para conseguir planejar bem o encontro ou evento.</li> </ul>
Profissional que organiza encontros	

**Tabela 7.** Perfil do público alvo.

# 6

## EXPLORANDO CONCEITOS





Durante essa etapa, os insights formulados anteriormente são usados como ponto de partida para gerar novos conceitos. Esses conceitos estão dentro do espaço de solução mais amplo do design, eles ainda não são “soluções”, mas apontam para possíveis caminhos que poderão ser seguidos.

A principal ferramenta utilizada nessa etapa do trabalho foram as personas. Personas são modelos de usuários que ajudam a entender conceitos complexos e abstratos. São arquétipos baseados em comportamentos de pessoas reais, encontrados durante a entrevista etnográfica (COOPER, 2007). Nessa etapa foram criadas quatro personas, e para cada uma delas, foi desenvolvido um cenário e um conceito em forma de narrativa e esboços.

## THOMAS, O JOVEM EMPREENDEDOR

---



**Thomas, 32 anos**

Após se formar na faculdade, no curso de engenharia da computação, Thomas trabalhou em empresas de pequeno a médio porte. Depois de sete anos no mercado de trabalho, decidiu deixar o emprego e buscar algo que trouxesse maior significado para sua vida, mais felicidade e mais qualidade de vida.

Thomas tinha vontade de empreender, então fundou uma startup de tecnologia, que atua com sistemas de monitoramento. A startup teve crescimento rápido e hoje conta com uma equipe de seis pessoas. Todos trabalham em casa, mas agora que o time está maior, é mais difícil reunir a equipe inteira em um lugar.

**Valores:** Ambição; aprendizagem contínua; bem estar (físico, emocional, mental e espiritual); empreendedorismo; atitude positiva; equilíbrio (trabalho/ lazer); independência; iniciativa; realização pessoal; trabalho em equipe.

### Narrativa: "Um espaço para a startup"

Hoje Thomas decidiu que vai procurar um espaço de trabalho para a sua startup. No último mês, a quantidade de trabalho cresceu consideravelmente e ele está achando que a produtividade da equipe está baixa. "Reunir todos em um lugar legal pode motivar a galera e facilitar as coisas", ele pensa.

Ele ainda não tem certeza se deve alugar um escritório privativo ou se deve trabalhar em um espaço de coworking. Thomas já ouviu falar sobre como os espaços de coworking são ativos, mas ainda se preocupa com o ambiente. "Será que não é barulhento e caótico, com todas aquelas empresas trabalhando em um só lugar?". Ele também pensa no preço do aluguel em São Paulo e isso pesa a favor do coworking.

Ele digita "coworking" no Google e depois de um pouco de pesquisa, encontra um site de reserva de espaços de trabalho. Ele escolhe a cidade e vê os resultados da busca. A página mostra alguns filtros para refinar a busca, mas por enquanto ele só quer ter uma ideia de como são os espaços e quais são os preços. Ele navega pelos resultados da busca e vê fotos. Um mapa interativo também mostra a localização dos espaços. Thomas navega pelo mapa e se concentra nas suas regiões de preferência.

Depois de uma hora de pesquisa, ele encontra um ambiente que lhe agrada, na Av. Paulista, perto de uma estação de metrô. É um ambiente bem iluminado com uma lista grande de facilidades. Algumas empresas de tecnologia trabalham no local. O espaço também tem salas de reunião, que podem ser usadas com agendamento. Ele verifica os detalhes do local e simula, no site, quanto custaria para toda a sua equipe trabalhar lá por um mês. Ele ainda não está seguro para reservar o local, mas vê um botão chamado "agendar visita" e fica animado para fazer uma visita.

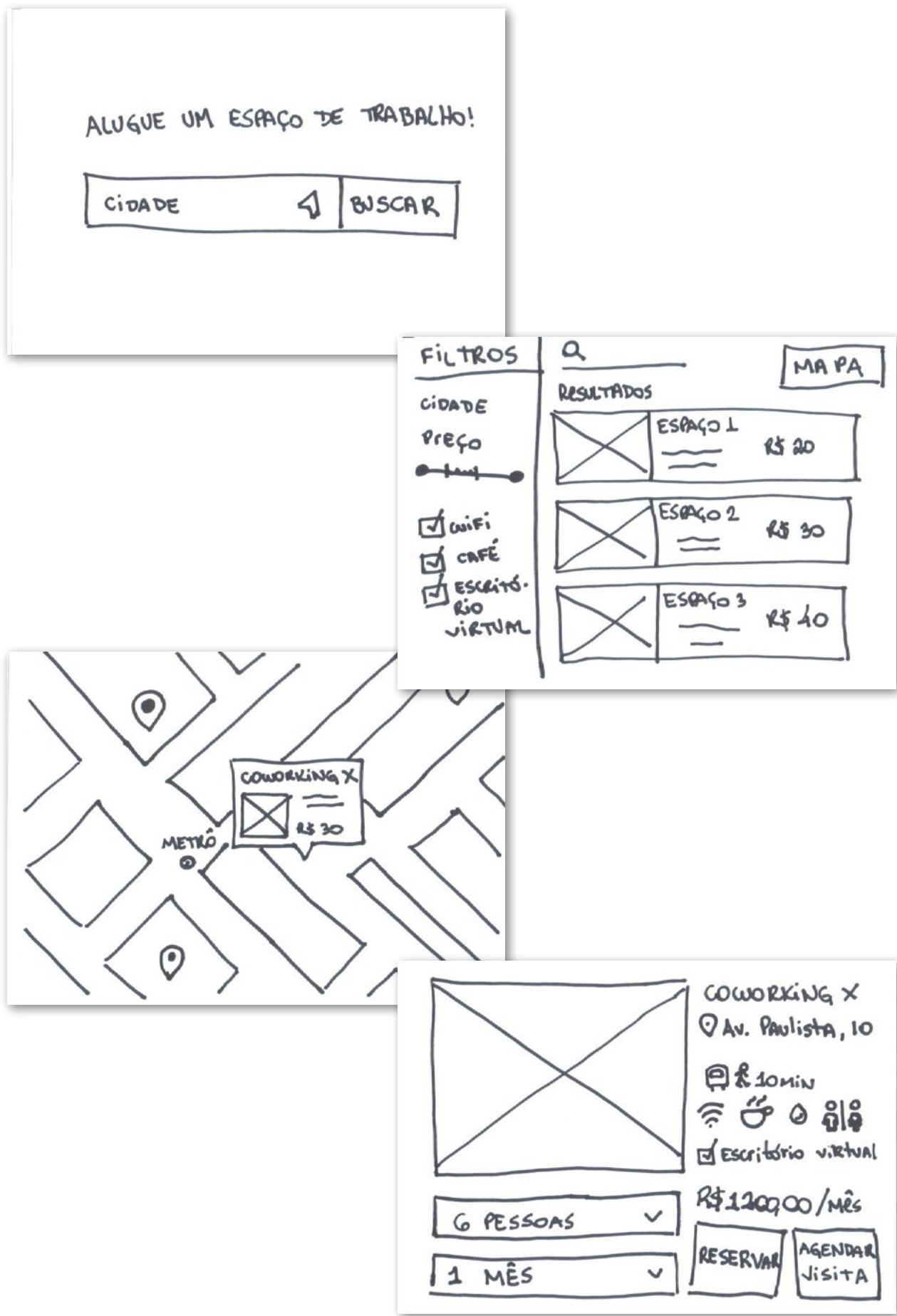


Figura 12. Esboços – Thomas.

## FERNANDO, O REFUGIADO CORPORATIVO

---



**Fernando, 47 anos**

Fernando é casado e tem dois filhos. Por vinte anos trabalhou com finanças em uma grande corporação e tinha uma rotina bastante rígida. Nos últimos anos, alguns dos seus amigos começaram a se aposentar e Fernando começou a enxergar sinais do seu envelhecimento. Por conta disso ele passou a reavaliar sua vida e questionar suas escolhas. Ele queria mudanças.

Fernando passou a praticar mergulho e também buscou mudanças na sua vida profissional, a fim de transmitir seu conhecimento e ver mais de perto o resultado do seu trabalho. Por conta disso, criou um curso de finanças pessoais e agora ele viaja pelo Brasil ministrando esse curso.

**Valores:** Competência; confiabilidade; ética; família; generosidade; imagem pessoal; iniciativa; preocupação com futuras gerações; sabedoria; saúde.

### Narrativa: "Organizando o evento"

Fernando está reservando um espaço para o seu curso de finanças pessoais em Campinas. O seu curso tem duração de dois dias. Cada dia tem 5 horas de curso, com 30 minutos de *coffee break*. Ele encontrou um espaço com ar condicionado, wifi, espaço para *coffee break* e serviço de *catering*. O espaço tem salas com capacidade para 20, 40 e 60 pessoas. Ele não sabe qual deve escolher, pois só abre as inscrições para o curso depois de escolhido o local. "Quantas pessoas se inscreverão?", ele pensa. No site de reserva, ele vê que pode trocar de sala com até um dia de antecedência, se houver disponibilidade. Então ele decide reservar a sala para 40 pessoas e depois mudar, caso seja necessário. No formulário de reserva, ele solicita que o espaço entre em contato para discutirem os detalhes da contratação do serviço de *catering*.

No site de reserva ele paga apenas uma porcentagem do aluguel da sala e escolhe a opção de pagar o restante com os rendimentos provenientes da venda do seu curso. Ao final da reserva, Fernando é direcionado para uma formulário onde pode criar uma página para divulgar o seu curso e vender os ingressos. O evento já fica associado com o local da reserva. Ele cadastra todas as informações do curso – descrição, local, dias, horários, fotos, quantidade de ingressos e preço – e no final é gerada uma página que ele pode compartilhar nas redes sociais, ou divulgar o link. Ele também precisa sincronizar o site com sua conta no PayPal, para receber os pagamentos.

Depois de divulgar a sua página de eventos, ele decide acompanhar como vão as vendas dos ingressos do seu curso. Ele acessa um painel de controles que mostra a lista de inscritos e informações sobre as vendas.

Três semanas depois, ele recebe uma notificação do site perguntando se ele gostaria de mudar para uma sala maior, pois todos os ingressos foram vendidos e uma sala maior está disponível no dia do curso. Ele decide que sim e acessa o site para fazer a troca.

**ESPAÇO DE EVENTOS**

<input checked="" type="checkbox"/> SALA #1 Pessoas: 20	<input checked="" type="checkbox"/> SALA #4 Pessoas: 40
<input checked="" type="checkbox"/> SALA #2 Pessoas: 20	<input checked="" type="checkbox"/> SALA #5 Pessoas: 60
<input checked="" type="checkbox"/> SALA #3 Pessoas: 40	<input checked="" type="checkbox"/> SALA #6 Pessoas: 60

**CONFIRME SUA RESERVA:**

SALA #3  
- ESPAÇO DE EVENTOS  
P Rua ...

Solicitar catering  
 Pagar com venda de ingressos.

**RESERVAR**

**criar evento**

Nome do evento: Curso de finanças

Local:  P Rua ...

Descrição: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

 Preço: \_\_\_\_\_  
Quantidade de: \_\_\_\_\_

**DIVULGAR EVENTO**

 CURSO DE FINANÇAS | 37 INSCRIÇÕES

**PAGAMENTOS:**



AWGUEL  
R\$ 2,000      VALOR ARRECADADO  
R\$ 6000      VALOR  
PREVISTO  
R\$ 9000

SEU SALDO: R\$ 4000

**VER LISTA DE INSCRITOS**

Figura 13. Esboços – Fernando.

## HANNA, A NÔMADE DIGITAL

---



**Hanna, 25 anos**

Hanna é uma designer freelancer de Toronto, Canadá. Depois de fazer um mochilão pela Europa e de participar de uma conferência sobre nomadismo digital ela percebeu que gostaria de adotar esse estilo de vida: trabalhar e viver sem endereço fixo. Hanna tem urgência em conhecer o mundo e gosta da agilidade das mudanças, de ter um dia diferente do outro.

Sua jornada começou pelo México, em seguida, Peru, Chile, Argentina, Uruguai e agora Brasil. Em São Paulo, ela alugou um pequeno apartamento pelo Airbnb e pretende ficar na cidade por quatro meses. Ela também frequenta aulas de português duas vezes por semana. Ela é muito conectada e resolve várias coisas do seu dia a dia através de sites e aplicativos.

---

**Valores:** Abertura; adaptabilidade; amizade; assumir riscos; bem estar (físico, emocional, mental e espiritual); clareza; competência; conforto com incertezas; coragem; crescimento pessoal; criatividade; diálogo; humor/alegria; independência; realização pessoal.

**Narrativa: "Espaço de trabalho em qualquer lugar"**

Quarta-feira, 10h da manhã, Hanna acabou de sair do seu curso de português e precisa de um espaço para trabalhar. Ela precisa escanear algumas coisas, imprimir outras e também precisa de um monitor grande, pois acha que a tela do seu notebook é pequena para o trabalho que precisa fazer.

Ela paga mensalmente por um serviço que permite que ela frequente qualquer espaço de coworking da rede, sem limite de horas. Ela abre o aplicativo do serviço em seu smartphone e utilizando a sua geolocalização, o aplicativo já mostra quais espaços de coworking estão próximos.

Ela define alguns filtros e logo encontra

um espaço que atende suas necessidades. Hanna verifica se o espaço exige reserva antecipada ou não. Ela vê que o espaço requer reserva, mas como a reserva é muito simples, Hanna não se importa de fazer a reserva. Ao final da reserva ela recebe um código, que deve mostrar na recepção do coworking.

O aplicativo também informa como chegar no endereço e como encontrar a sala dentro do prédio. Além disso também dá informações importantes sobre o espaço, como a localização dos banheiros e a senha do wifi.

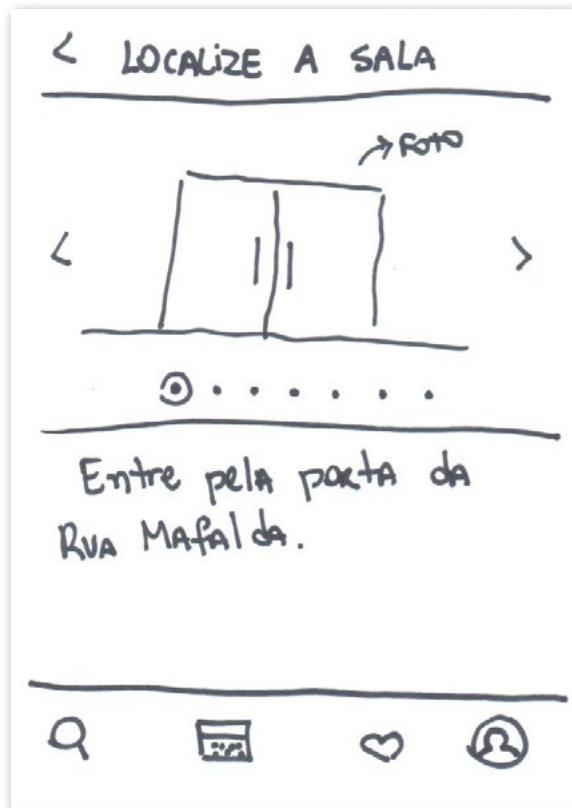
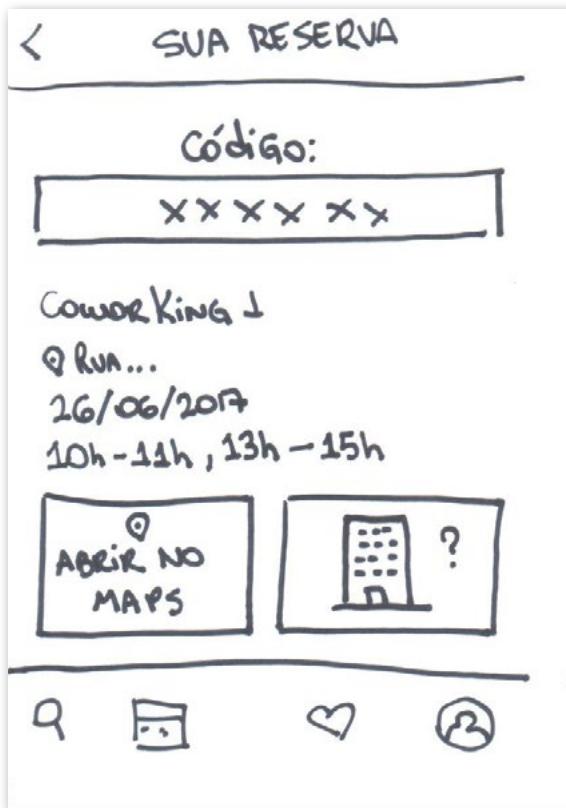
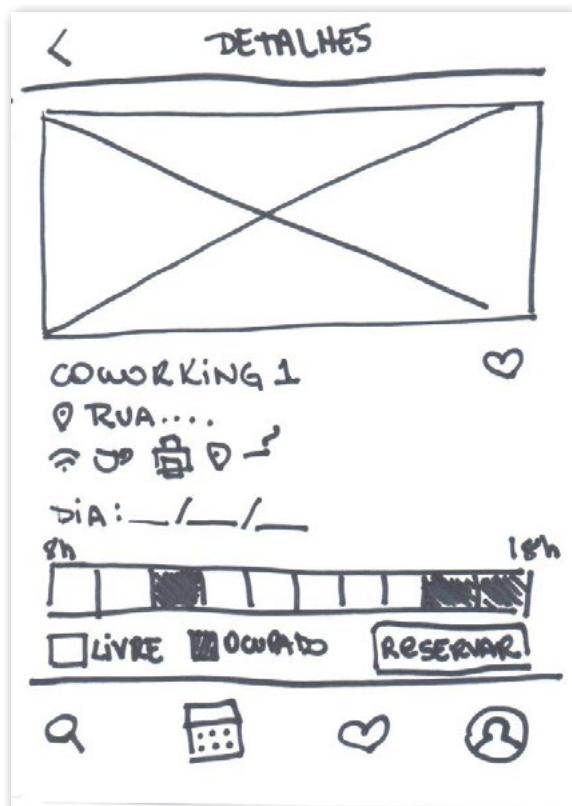
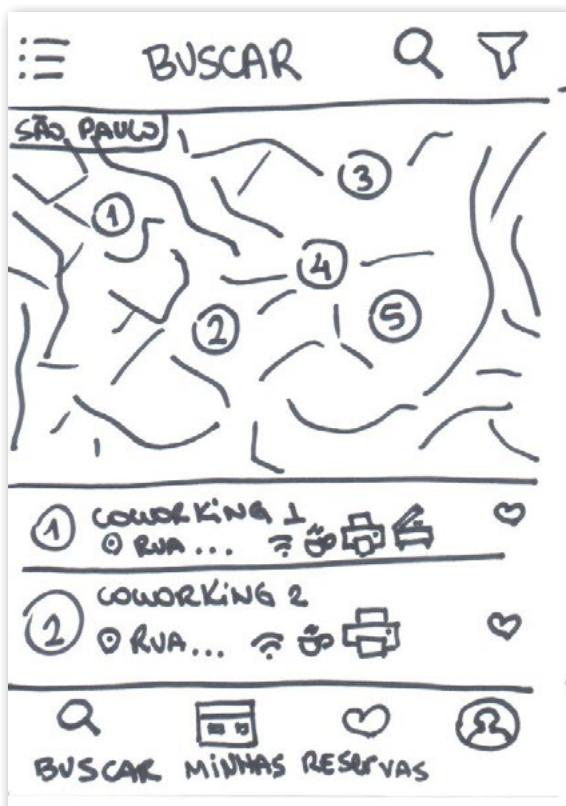


Figura 14. Esboços – Hanna.

## OLÍVIA, A PSICÓLOGA

---



### Olívia, 36 anos

Olívia é casada e tem uma filha de 8 anos. Sua família é muito importante para ela, por isso ela gosta de organizar bem o seu tempo para conseguir equilibrar sua vida pessoal com a vida profissional.

Ela é psicóloga, mas não tem consultório próprio. Ela atende em uma clínica de psicologia e paga por hora de uso do consultório. Ela gosta da clínica pois permite que foque nos pacientes ao invés de perder tempo administrando o espaço.

Usa diversas interfaces digitais, principalmente as redes sociais, onde gosta de discutir sobre seus temas de interesse. Ela é bem engajada em movimentos sociais e também escreve um blog sobre esses movimentos com um olhar da psicologia.

**Valores:** Abertura, amizade, atingir metas, coaching; crescimento profissional; família; bem estar (físico, emocional, mental e espiritual); equilíbrio (trabalho/ lazer); independência; iniciativa; realização pessoal.

#### Narrativa: "Gerenciando atendimentos"

Olívia atende em uma clínica de psicologia e paga o aluguel da sala por hora. Ela gosta bastante do espaço, mas não acha muito adequado para atender crianças. Por isso, está procurando um espaço mais apropriado para terapia infantil.

Ela vai até o site que usa para fazer a reserva das salas e adiciona um consultório que acha mais adequado para crianças em sua lista de locais de atendimento. No site, ela indica quais os dias e horários que pode atender naquele local e também indica o preço da consulta. O site combina os dias e horários indicados por Olívia com a disponibilidade das salas e mostra o resultado em uma "Página de Agendamento de Consulta". Nessa página, os pacientes da Olívia podem agendar e pagar pela consulta. Quando fazem isso, a sala já

fica automaticamente reservada e paga. Olívia recebe em sua conta do PayPal a diferença entre o valor da consulta e o valor do aluguel.

Ela consegue acompanhar todos os agendamentos e pagamentos em um painel de controles no site. Ela não precisa se preocupar com reservas de sala ou recebimento de pagamentos, ela simplesmente segue a agenda do site, que mostra quem ela vai atender, onde e quando.

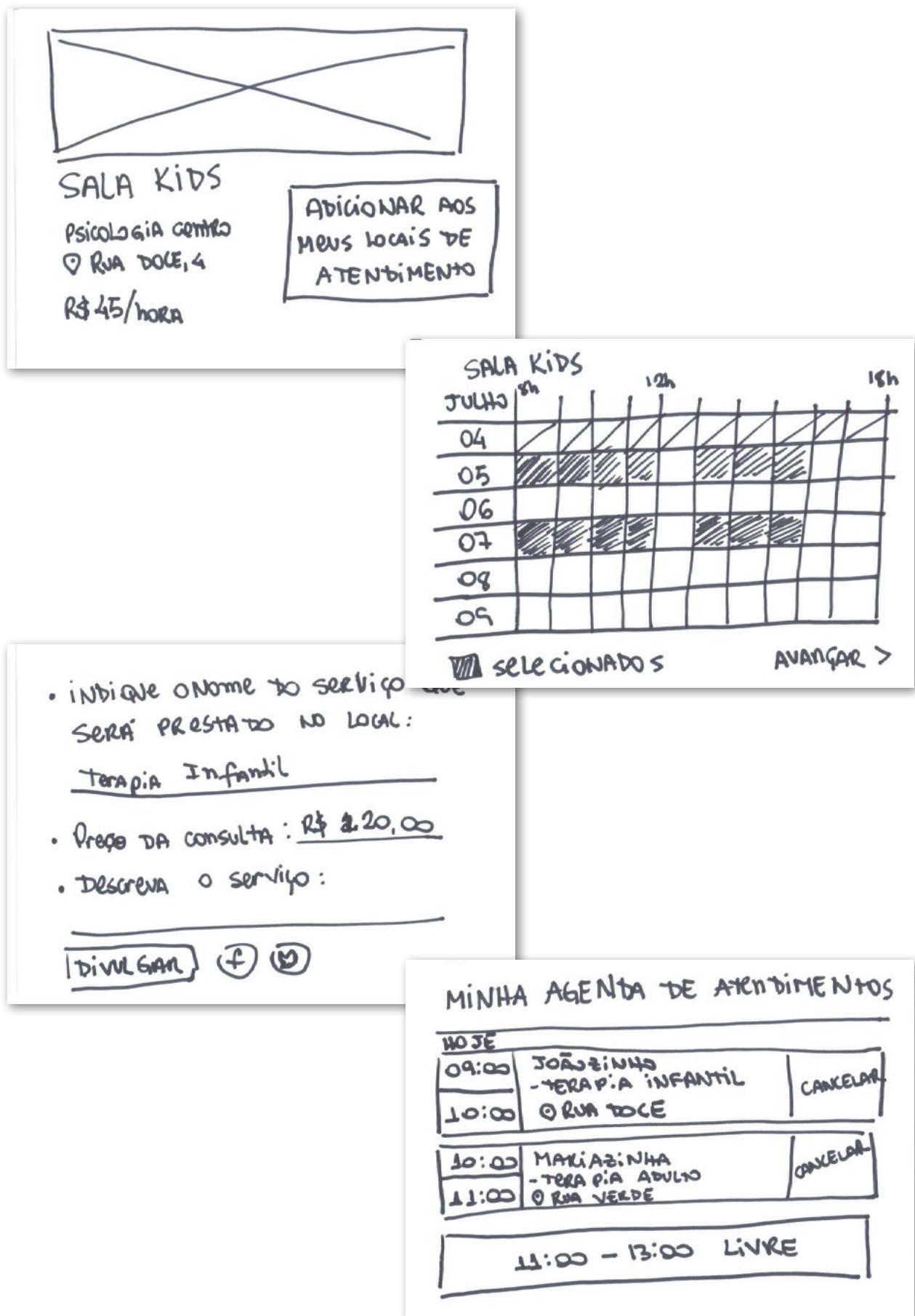


Figura 15. Esboços – Olívia.



# 7

## ESTRUTURANDO SOLUÇÕES



Nessa etapa, os conceitos desenvolvidos anteriormente são analisados e combinados em soluções. Podemos dizer que os conceitos são transformados em sistemas coerentes. As soluções obtidas nessa etapa são transformadas em diagramas e protótipos; testadas no mundo real e refinadas de forma iterativa (KUMAR, 2013).

Esse capítulo mostra dois ciclos de prototipagem, teste e refinamento. Além disso, também foi feita uma pesquisa visual, que guiou o projeto gráfico do produto.

## 7.1

# Protótipo nº 1

### 7.1.1 Descrição da solução

A primeira solução foi um site de busca e reserva de salas, com algumas funcionalidades extras. A tabela 8, a seguir, mostra as funcionalidades desse site e a figura 17 mostra o fluxo de telas nessa solução.

### 7.1.2 Objetivos do protótipo

O primeiro protótipo foi feito com papel, pois este é um método rápido e barato para

testar as primeiras hipóteses. Os objetivos deste protótipo foram testar as telas com tarefas mais críticas (\*): a tela de busca; todo o processo de reserva (formulário de reserva, pagamento e confirmação); as telas de criação e gerenciamento de evento e atendimento e também, testar se o fluxo de telas era compatível com o fluxo de ações necessárias para completar a tarefa.

### 7.1.3 Teste

O teste foi realizado com três usuários. Foram dadas três tarefas para cada um: reservar um espaço de coworking; reservar uma sala de atendimento e reservar um espaço para um evento pequeno (nessa ordem). Os resultados dos testes estão descritos mais adiante.

FUNCIONALIDADE	DESCRIÇÃO
Buscar salas e espaços de trabalho*	O usuário pode personalizar a sua busca com filtros.
Comparar resultados*	Em uma página, os resultados são colocados em uma lista, que mostra informações críticas sobre cada espaço.
Mapa*	O usuário pode ver os resultados de sua busca em um mapa.
Detalhes*	Informações sobre: tipo de espaço, ambiente, disponibilidade, contato, pessoas, localização, serviços, preços, instalações e regras.
Personalizar reserva*	O usuário pode solicitar serviços extras.
Reservar*	Depois de escolhido um espaço, o usuário pode selecionar as datas e horários desejados e pagar pela reserva.
Gerenciar evento*	O usuário que esteja reservando um espaço para evento pode criar e divulgar uma página do evento, vender ingressos e acompanhar pagamentos e inscrições.
Gerenciar atendimento*	O usuário que esteja reservando um espaço para atendimento pode registrar sua disponibilidade em espaços selecionados por ele e cadastrar consultas. Assim, seus clientes ou pacientes podem agendar e pagar pela consulta no mesmo site. Quando fazem isso, a sala é automaticamente reservada. O profissional também pode acompanhar sua agenda e os pagamentos recebidos.
Favoritos	Salvar os espaços favoritos em uma lista.
Histórico	Ver reservas antigas e futuras.
Cupons	Depois que um amigo indicado pelo usuário faz uma reserva no site, o usuário ganha um cupom de desconto.

Tabela 8. Funcionalidades da solução nº1.

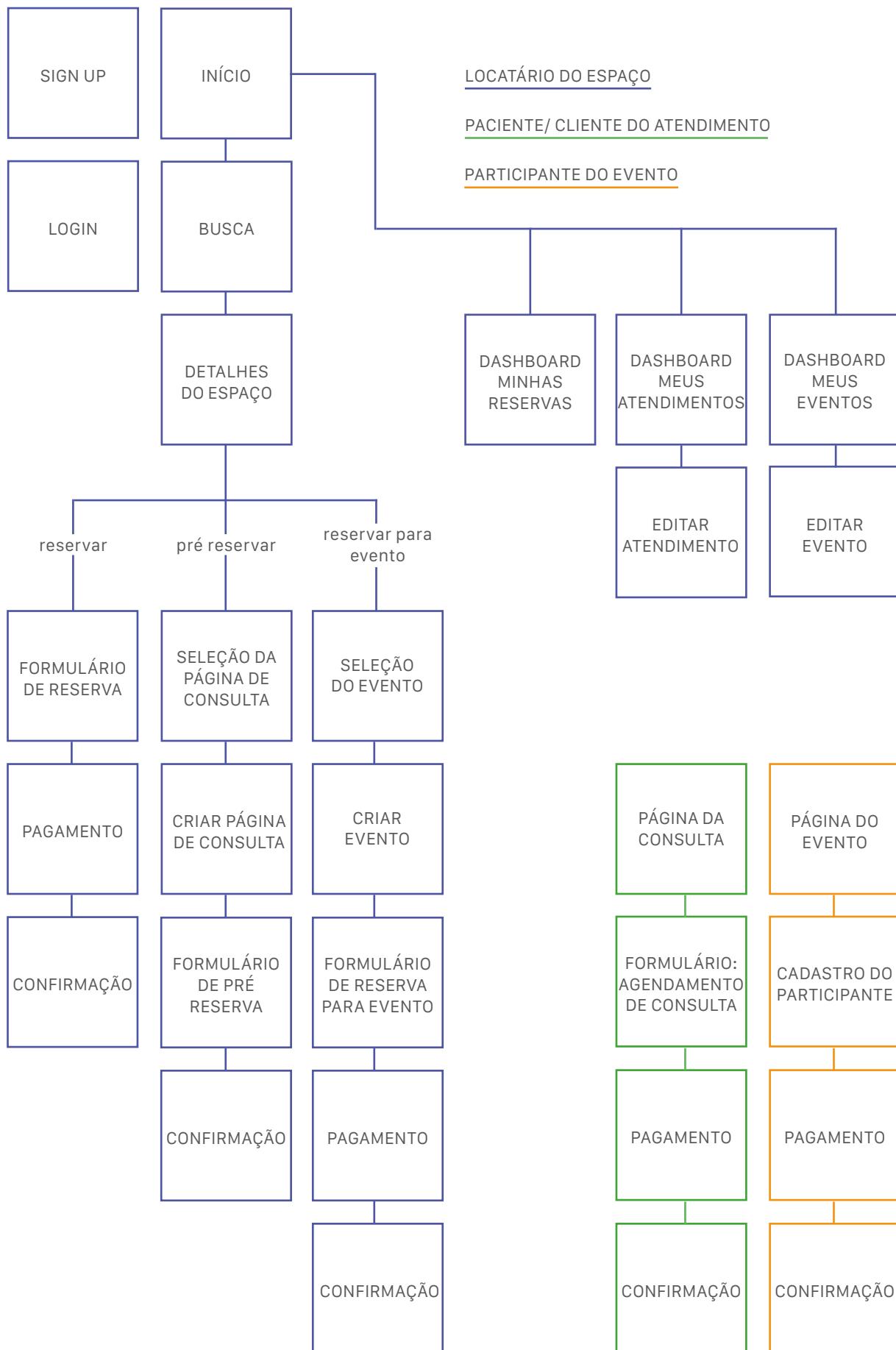


Figura 17. Fluxo de telas no protótipo em papel.



## Resultado da busca ▶

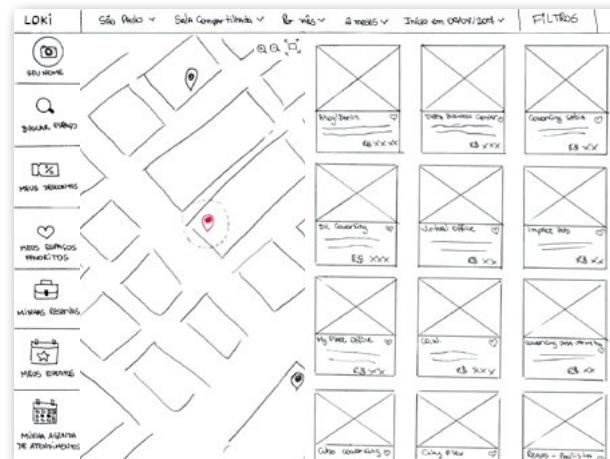
A busca pode ser refinada com os filtros na parte superior. Essa tela mostra um mapa e uma lista com os resultados da busca.

Os usuários entenderam o mapa e supuseram que ao clicar no pino vermelho, apareceriam mais informações. Também supuseram que ao clicar em qualquer um dos resultados da lista, seriam levados para outra página.

## ◀ Página inicial

O usuário escolhe a cidade, o tipo de espaço e clica em buscar.

Durante o teste, todos os usuários entenderam bem a funcionamento dessa página. Disseram a cidade e o espaço que procuravam e clicaram (com o dedo) em buscar.



## Detalhes do espaço ▶

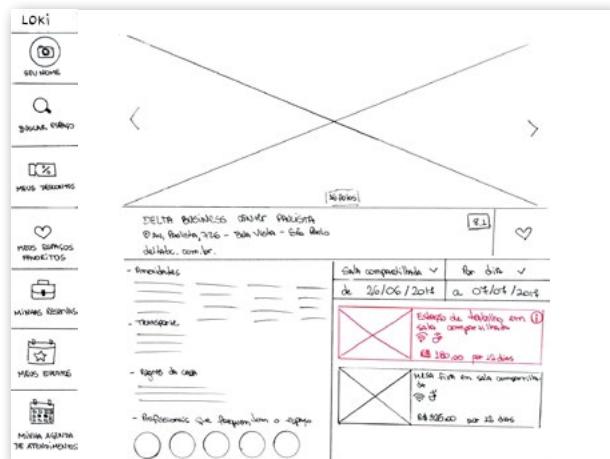
Essa tela mostra informações sobre o espaço. Os usuários entenderam isso.

Também mostra uma lista com todas as salas disponíveis naquele espaço. A sala que mais se adequa ao resultado da busca é mostrada em vermelho. Nenhum usuário entendeu isso. O botão "RESEVAR" também foi procurado nessa página.

## ◀ Expandindo o mapa

O usuário pode escolher uma visualização com o mapa expandido.

Nessa visualização, os usuários tiveram dificuldade em navegar para os outros resultados da busca. Uma pessoa também procurou por um botão de "RESERVAR".



## ◀ Formulário de reserva

Aqui o usuário pode escolher datas e horários da reserva e se deseja locar por hora, dia ou mês. Também pode solicitar serviços.

Um resumo da reserva aparece ao lado, com os preços de cada item e o preço total.

Nenhum problema foi observado nessa tela.

## Pagamento ▶

O usuário escolhe o método de pagamento e inclui as informações para concluir o pagamento. Caso não esteja cadastrado no site, ele também deve incluir seu email.

Os usuários que participaram do teste já conheciam o processo de pagamento pela internet e não tiveram dificuldades com essa tela.

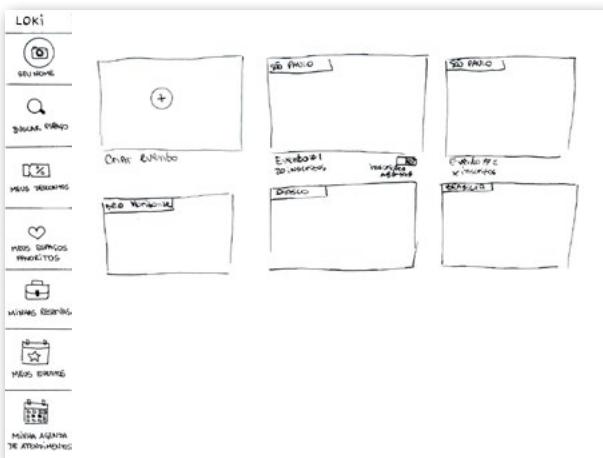
## ◀ Confirmação da reserva

Página que mostra o código de reserva, em números e em QR Code. Também mostra os detalhes da reserva e informações sobre o local. O usuário também pode selecionar quais conteúdos serão impressos ou exportados para PDF. Um usuário comentou que gostaria de uma confirmação por escrito de que a reserva havia sido efetuada com sucesso.

## Criar evento ▶

Nessa página o usuário pode criar um evento (adicionar nome, descrição e imagens). Também pode cadastrar ingressos (nome, quantidade, preços).

Durante a tarefa de reservar um espaço de coworking, os usuários não entenderam a tela. Só compreenderam durante a tarefa de reservar um espaço para evento.



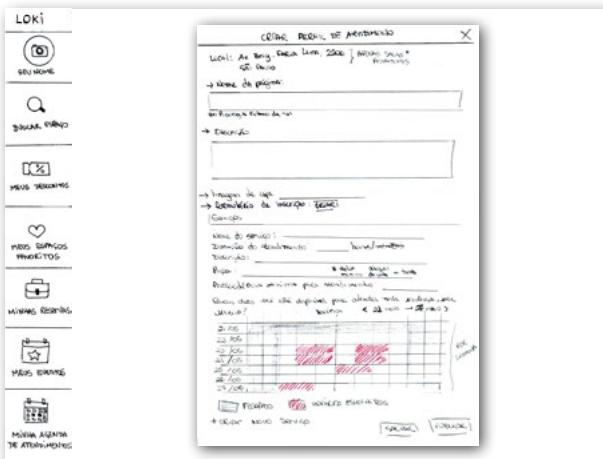
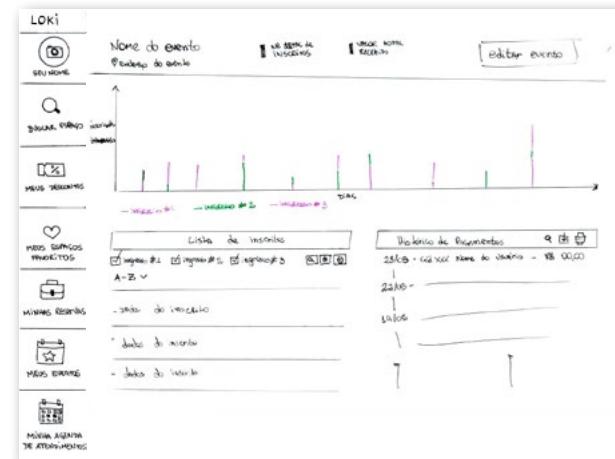
### Painel de controles do evento ▶

Tela que mostra informações e gráficos sobre as inscrições no evento e pagamentos recebidos. Os usuários entenderam a função da tela, mas não pareceram muito interessados em explorá-la.

### ◀ Meus eventos

Essa página mostra todos os eventos criados pelo usuário.

Não foram encontradas dificuldades nessa tela.



### Agenda de atendimentos ▶

Tela que mostra o nome das pessoas agendadas para atendimento, local de atendimento e serviço agendado.

Também mostra histórico de pagamentos e os locais onde o usuário cadastrou seu perfil de atendimentos.

### ◀ Criar atendimento

Nessa página o usuário pode criar um perfil de atendimento. Ele descreve todos os serviços que pode prestar no local e o preço. Também indica quais dias e horários está disponível para realizar o serviço naquele local.

Os usuários só entenderam essa tela durante a tarefa de reservar sala para atendimento. Durante essa tarefa, conseguiram preencher o formulário sem dificuldades.



## 7.2

### Pesquisa visual

Durante a pesquisa visual foram definidas palavras-chave e escolhidas algumas imagens conceito para guiar o projeto gráfico do produto. As imagens foram organizadas em um painel.

**DESCONTRAÍDO, VIBRANTE, DIVERTIDO, DELICADO, SIMPLES, MINIMALISTA, PROFISSIONAL, LÍQUIDO**

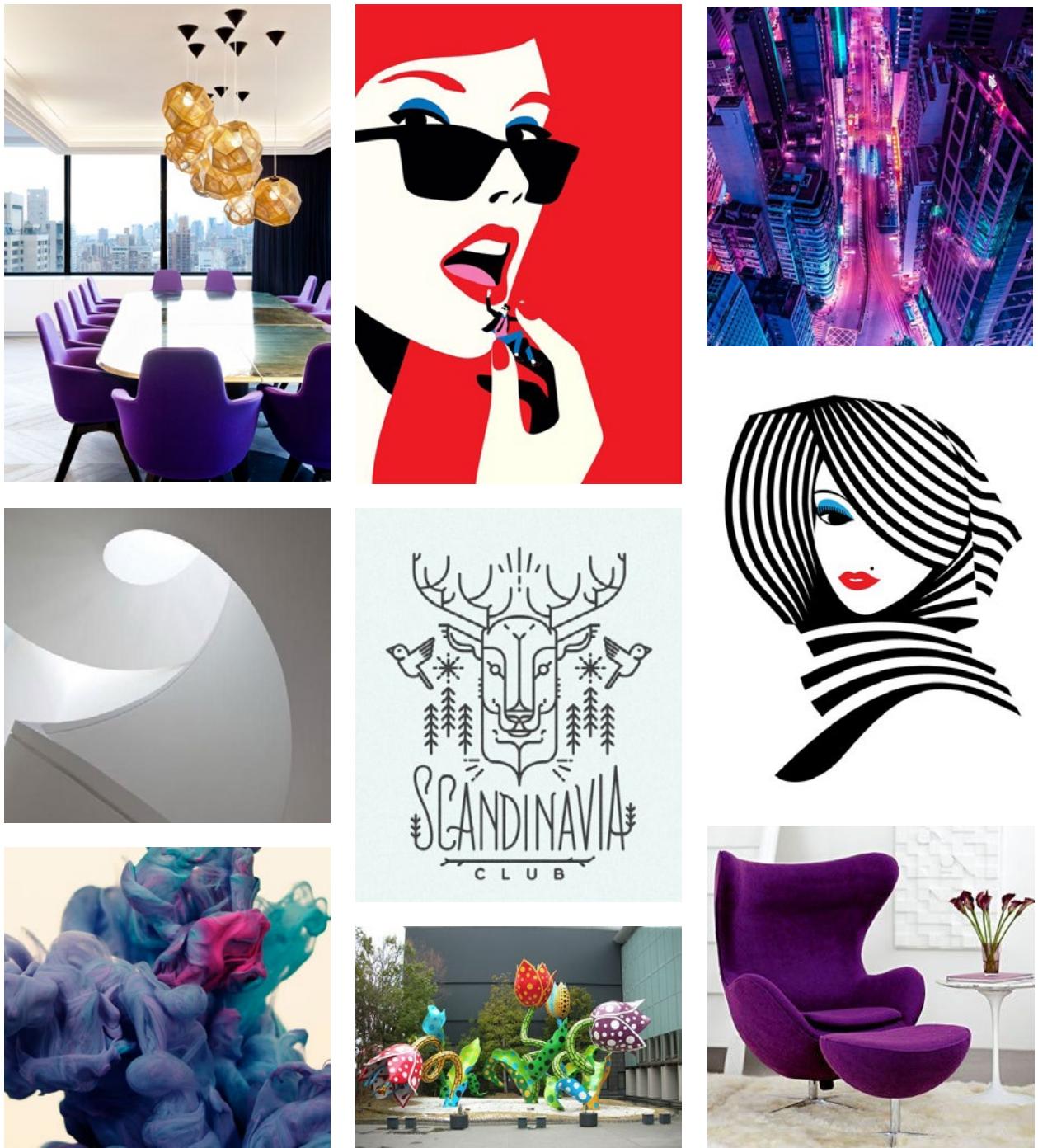


Figura 18. Painel de conceitos visuais.

## 7.3

### Protótipo nº2

#### 7.3.1 Descrição da solução

A solução seguiu basicamente o mesmo caminho da solução anterior. As mudanças consistiram em deixar as tarefas relacionadas ao gerenciamento do eventos visíveis apenas para os usuários que estão alugando um espaço para eventos. O mesmo acontece com as tarefas relacionadas ao atendimento. Assim, os usuários que estão buscando espaços para outros fins não se distraem com essas funcionalidades extras.

Por conta disso, o menu lateral (figura 19) foi substituído por um menu “hamburger” (figura 20). Além disso, na página de reserva, foram criadas três versões dos botões de reserva (figura 21).

#### 7.3.2 Objetivos do protótipo

Os objetivos definidos para o protótipo nº2 eram os seguintes:

1. Experimentar propostas de identidade visual.
2. Verificar como os usuários reagiam à identidade visual.



Figura 19. Menu lateral.



Figura 20. Menu hamburger



Figura 21. Versões dos botões da reserva.

3. Verificar se os usuários entendiam as telas que apresentaram maiores dificuldades no teste anterior.

### 7.3.3 Testando o protótipo

Foram avaliadas quatro telas: página ini-

cial, busca, eventos e atendimentos. As telas foram mostradas separadamente para os usuários. A tela inicial foi mostrada para três usuários e as restantes foram mostradas para outros dois. As observações feitas encontram-se a seguir.



▲ Página inicial

Essa tela foi mostrada para três pessoas que não tiveram contato anterior com o projeto. Foi pedido que elas deduzissem a função do site e elas supuseram que se tratava de um site para procurar vagas de trabalho, mas ficaram em dúvida pois também parecia um site de reserva de hotel. O nome do site lembrou a palavra trancar (lock, em inglês). Nenhum comentário foi feito sobre a identidade visual.

Os usuários sentiram falta de um campo de busca, para digitarem palavras-chave (um bairro específico, por exemplo). Também questionaram o significado dos números antes do nome do espaço (a nota de avaliação).

Nome	Endereço	Rating	Preço
Muggle Coworking	Rua dos Alfeneiros, 4 São Paulo	8.5	R\$23
Master Megawork	Av. Cidade Jardim, 1220 São Paulo	6.2	R\$25
Espaço Sonserina	Av. Professor Salazar, 993 São Paulo	9.6	R\$30
Lufo Coworking	Travessa Helga Hufflepuff, 42 São Paulo	3.5	R\$25

**LOKI**

**Finanças Pessoais com o Fernando**  
Avenida Motunui, 217, Moema – São Paulo

**72 inscritos** **R\$11.950,00** **EDITAR EVENTO**

**INSCRIÇÕES POR DIA:**

Data	Curso básico – 17 e 18 de Agosto	Curso básico – 24 e 25 de Agosto	Curso avançado – 1 e 2 de Setembro	Curso avançado – 8 e 9 de Setembro
19	4	3	0	0
20	2	5	1	0
21	6	0	0	0
22	0	6	0	0
23	0	1	3	0
24	0	4	0	0
25	1	0	3	0
26	0	0	1	4
27	6	0	0	0
28	0	0	6	0
29	3	0	0	4
30	1	1	2	0
1	0	1	5	0
2	0	0	0	0
3	1	0	0	3

**CURSOS:**

- Curso básico – 17 e 18 de Agosto (30)
- Curso básico – 24 e 25 de Agosto (19)
- Curso avançado – 1 e 2 de Setembro (15)
- Curso avançado – 8 e 9 de Setembro (8)

**LISTA DE INSCRITOS:**

- Hendrit Lacus
- Iago Nec Amet
- Mauricio Mi Pulvinar
- Ursula Placera Cursus

**HISTÓRICO DE PAGAMENTOS:**

Data	Código	Nome	Valor
23.06	Cód.ABC123	Hendrit Lacus	R\$150
19.06	Cód.ABC124	Iago Nec Amet	R\$150
30.06	Cód.ABC123	Mauricio Mi Pulvinar	R\$150
01.07	Cód.ABC123	Ursula Placera Cursus	R\$150

**LOKI**

**MINHA AGENDA**

**26** Segunda-feira  
26 de Junho de 2017

**26.06.2017 HOJE** 3 atendimentos

- 09:00 – 11:00 José da Nóbrega Terapia adulto Rua dos Egos, 13, Pinheiros – São Paulo
- 12:00 – 13:00 Maria Lúcia Terapia adulto Rua dos Egos, 13, Pinheiros – São Paulo
- 16:00 – 17:00 Lucas Zeraib Terapia infantil Rua Purpurina, 200, Vila Madalena – São Paulo

**27.06.2017 AMANHÃ** 1 atendimento

- 17:00 – 19:00 Sofia da Costa Terapia adulto

**MEUS LOCAIS**

+ Adicionar local de atendimento

- Centro de Psicologia Pinheiros
  - Rua dos Egos, 13, Pinheiros São Paulo
  - Editar serviços oferecidos no local**
- Psico Center
  - Rua Purpurina, 200, Vila Ma... São Paulo
  - Editar serviços oferecidos no local**

**HISTÓRICO DE PAGAMENTOS**

Data	Código	Nome	Valor
25.06	Cód.ABC123	Lucas Zeraib	R\$300
24.06	Cód.ABC124	Maria Lúcia	R\$300
24.06	Cód.ABC123	José da Nóbrega	R\$300
23.06	Cód.ABC123	Bárbara Conceição	R\$300
24.06	Cód.ABC124	José da Nóbrega	R\$300
24.06	Cód.ABC123	Plínio Brandon	R\$300

## ▲ Eventos e atendimentos

Os usuários entenderam que a tela superior mostra inscrições em um curso e que a tela inferior mostra compromissos em uma agenda. Entretanto, ao serem questionados sobre como essas telas se relacionam com a página inicial, eles não souberam responder.

### 7.3.4 A questão do modelo mental

*"Trata-se de construir para aprender – fazer protótipos para entender como as soluções de design podem funcionar e testar para ver como é a experiência dos usuários. Reconhece a falha inicial como parte do processo"* (KUMAR, 2013, tradução nossa).

O protótipo nº2 gerou uma série de questionamentos e reflexões, que motivaram cortar duas funcionalidades do site: o gerenciamento de eventos e o gerenciamento de atendimentos. A reserva por si só é uma atividade complexa e essas duas funcionalidades só estavam tornando o produto mais complicado. Cooper diz que ampliar as funcionalidades de um produto, pode agradar alguns usuários, mas causar um efeito negativo para outros.

*"Para criar um produto que deve satisfazer uma audiência diversificada de usuários, a lógica pode dizer-lhe que seja tão amplo quanto possível para acomodar a maioria das pessoas. Esta lógica, no entanto, é falha. A melhor maneira de acomodar com sucesso uma variedade de usuários é projetar para tipos específicos de indivíduos com necessidades específicas. Quando você amplia largamente e arbitrariamente a funcionalidade de um produto para incluir muitos clientes, você aumenta a carga cognitiva e as despesas gerais de navegação para todos os usuários. As instalações que podem agradar alguns usuários provavelmente interferirão com a satisfação de outros"* (COOPER, 2007, tradução nossa).

Outro motivo que contribui para essa decisão é a questão dos modelos mentais.

*"Os modelos mentais, como o próprio nome indica, são os modelos conceituais nas mentes das pessoas, que representam seu*

*entendimento de como as coisas funcionam"* (NORMAN, 2013, tradução nossa).

Os modelos mentais servem como guias que ajudam a alcançar objetivos. Assim, levar em consideração o modelo mental das pessoas pode tornar um produto mais intuitivo. A partir desse ponto de vista, a redução de funcionalidades faz sentido, pois as pessoas não esperam que um site de reserva de salas também sirva como gerenciador de eventos, consultas ou para receber pagamentos.

Além disso, essas funcionalidades extras tornariam o processo de produção do produto desnecessariamente longo, complicado e caro.

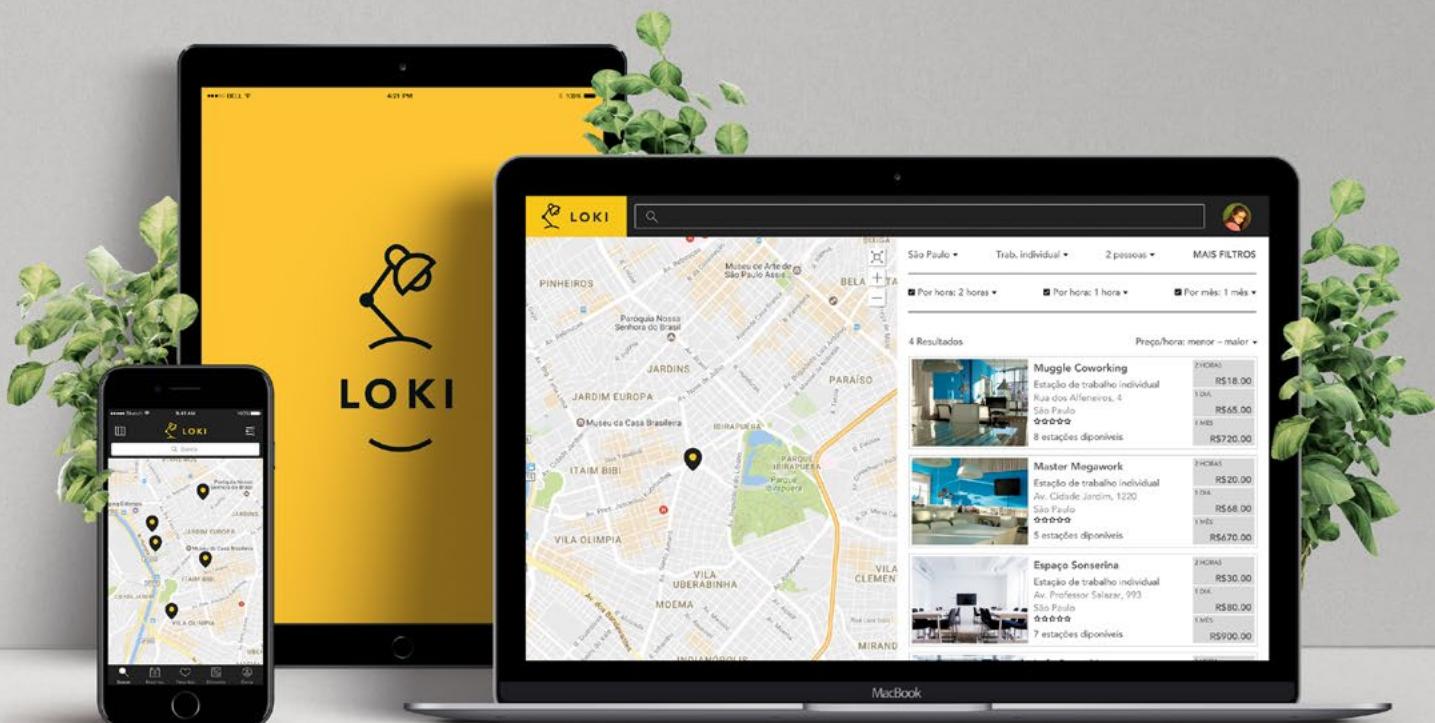
### 7.4.5 Metas para o próximo protótipo

1. Fazer com que o usuário entenda, desde a página inicial, que se trata de um site de reserva de espaços de trabalho.

2. Fazer com que o usuário entenda qual a função de cada página.

8

## REALIZANDO OFERTAS





Esse modo consiste em avaliar soluções e protótipos, garantindo que as soluções forneçam valores reais e agreguem valor econômico para as organizações que as produzem. Kumar identifica quatro atividades principais nessa etapa:

- 1. Criação de protótipos:** desenvolvimento de protótipos para testar detalhes, viabilidade e especificações técnicas.
- 2. Definição de estratégias:** determinação do posicionamento do mercado, plataformas, parceiros e planos de negócios para o sucesso da inovação.
- 3. Definição de táticas:** identificação de capacidades necessárias para alcançar estratégias e planejar trajetória de desenvolvimento.
- 4. Desenvolver iniciativas:** reunir recursos, construir orçamentos e horários, contratar equipes e criar planos para pilotos e lançamentos.

Este trabalho não contempla as etapas de definição de táticas e desenvolvimento de iniciativas. Foram criados protótipos e especificados detalhes do funcionamento do serviço. Dentro da definição de estratégias, foi elaborada uma proposta inicial de modelo de negócios.

## 8.1

### Business Model Canvas

O Business Model Canvas é uma ferramenta visual que comunica um modelo de negócios.

Alexander Osterwalder e Yves Pigneur, autores dessa ferramenta, definem o modelo de negócios da seguinte maneira. *"Um modelo de negócios descreve o raciocínio de como uma organização cria, entrega e captura valor"* (STRATEGYZER, 2017). Abaixo foi desenvolvido um Business Model Canvas que mostra como ocorre essa dinâmica dentro do serviço desenvolvido.



Figura 22. Business Model Canvas.

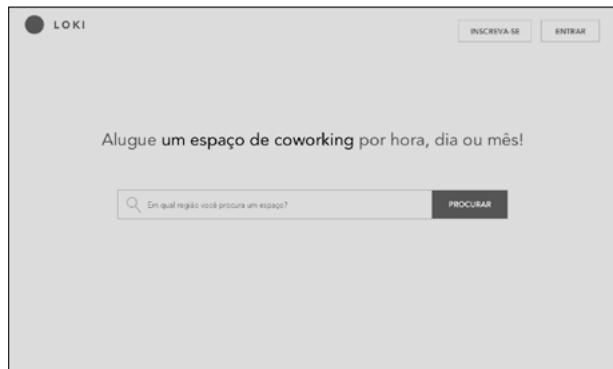
## 8.2

### Wireframes do website

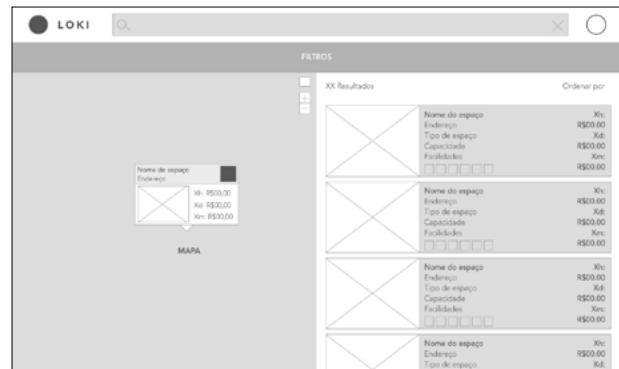
A partir das observações feitas nos protótipos anteriores, foi desenhado um wireframe para o website. Wireframe é um protótipo que sugere as estruturas das páginas.

Esse protótipo foi uma maneira rápida de testar diferentes interfaces. Depois de definida a estrutura, a interface final foi construída em cima desses wireframes.

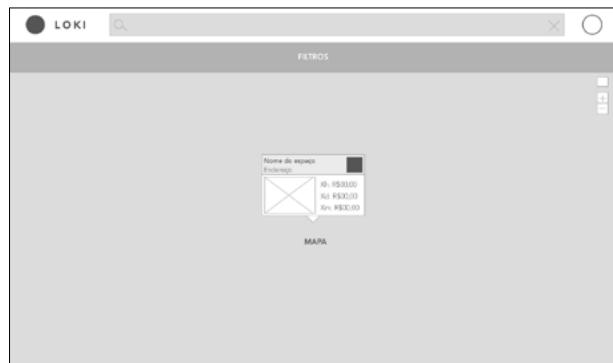
#### Página inicial



#### Busca – lista



#### Busca – mapa



#### Detalhes do espaço



## Reserva

**LOKI**

**ESPAÇO**

Vestibulum hendrerit tincidunt est in placatat.  
Ut non ante in ex pretium porta. Quisque  
commodo  
Dincidunt turpis.

**DATAS E HORÁRIOS**

Por hora Segunda-feira, 12/06/2017 14:00 - 18:00  
+ Adicionar outro horário

Por dia

Por mês

**DETALHES DA RESERVA**

Præsent rutrum eu eros et lobortis R\$50,00  
TOTAL R\$50,00

**AVANÇAR**

## Pagamento

**LOKI**

**MÉTODOS DE PAGAMENTO**

**DADOS DO CARTÃO DE CRÉDITO**

**DETALHES DA RESERVA**

Præsent rutrum eu eros et lobortis R\$50,00  
TOTAL R\$50,00

**PAGAMENTO**

**AVANÇAR** **VOLTAR**

## Confirmação da reserva

**LOKI**

**SUCESSO**

**CONFIRMAÇÃO**

XXXXXXXXXXXX  
Vestibulum hendrerit tincidunt est in placatat.  
Ut non ante in ex pretium porta. Quisque  
commodo  
Dincidunt turpis.

**IMPRIMIR** **SALVAR PDF** **COMPARTILHAR ENDEREÇO**

## Descontos

**LOKI**

**Descontos**

Ganhe descontos recomendando para um amigo!

Nome do cupom 10%  
Descrição do cupom  
**USAR CUPOM**

Nome do cupom 10%  
Descrição do cupom  
Cupom utilizado

## Menu de favoritos

**LOKI**

**Favoritos**

**CRAR NOVA LISTA**

Nome da lista 00 Espaços salvos Compartilhar Remover

## Lista de favoritos

**LOKI**

**Nome da lista**

Nome do espaço Endereço Tipo de espaço

## Minhas reservas

**LOKI**

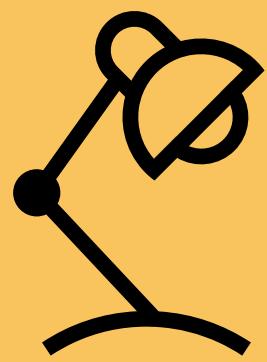
**Reservas**

2017 JUNHO DATA DE ENTRADA – DATA DE SAÍDA Nome do espaço Endereço Tipo de espaço

DATA DE ENTRADA – DATA DE SAÍDA Nome do espaço Endereço Tipo de espaço

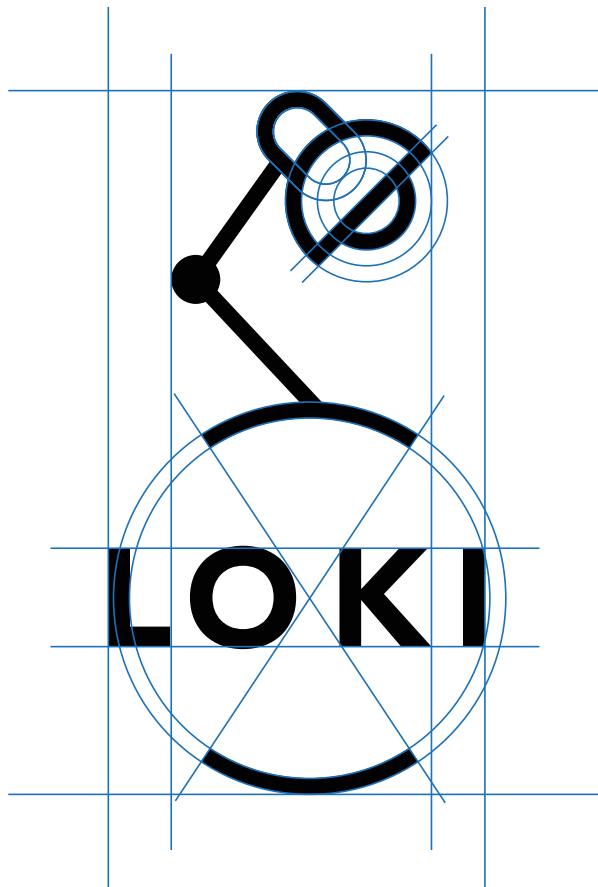
2017 MAIO DATA DE ENTRADA – DATA DE SAÍDA Nome do espaço Endereço Tipo de espaço

Figura 23. Wireframes do site.



**LOKI**

## NOME E MARCA



### LOKI

O nome escolhido vem da palavra 'local' ou 'lugar', que em latim é *lōcus* (singular) ou *lōci* (plural). Também vem da palavra em latim 'lo-care', que significa 'alugar', 'locar'. Loki também é foneticamente parecido com o imperativo do verbo locar, 'loque'.

Por fim, faz referência ao Deus Loki, da mitologia nórdica, que consegue mudar de forma. É uma metáfora. Assim como Loki, as empresas e os profissionais que trabalham em espaços de coworking, são dinâmicos e estão sempre mudando de forma e se adaptando às mudanças no ambiente da nossa modernidade líquida.

#### ◀ A Marca

A marca tem três elementos. O elemento mais evidente é a luminária de mesa, que representa o ambiente do trabalho, o escritório. O segundo elemento, a combinação do 'OK' com o arco inferior, forma uma expressão facial: um emoticon de um sorriso com uma piscadela. O terceiro elemento é o próprio OK centralizado dentro de uma circunferência, que pode ser usado em animações da aplicação para indicar aprovação.

## FONTES

**Avenir Roman + Avenir Heavy**

## CORES



RGB 250 200 30  
HEX F9C81C  
CMYK 0 25 85 0



RGB 35 35 35  
HEX 232323  
CMYK 30 0 0 100

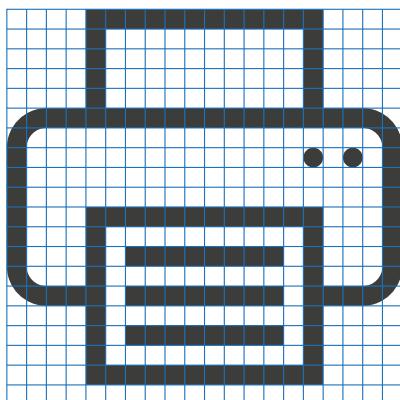


RGB 138 138 138  
HEX 8A8A8A  
CMYK 0 0 0 60



RGB 200 200 200  
HEX C8C8C8  
CMYK 0 0 0 30

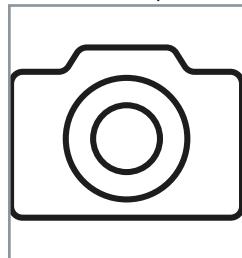
## ICONOGRAFIA



▲ Pixel Perfect

Os ícones da aplicação são 'pixel perfect', ou seja, foram desenhados de forma a considerar o tamanho e posição de cada pixel. Isso evita o anti-aliasing (ou antisserrilhamento), que deixa as bordas embaçadas e menos nítidas.

40x40 px

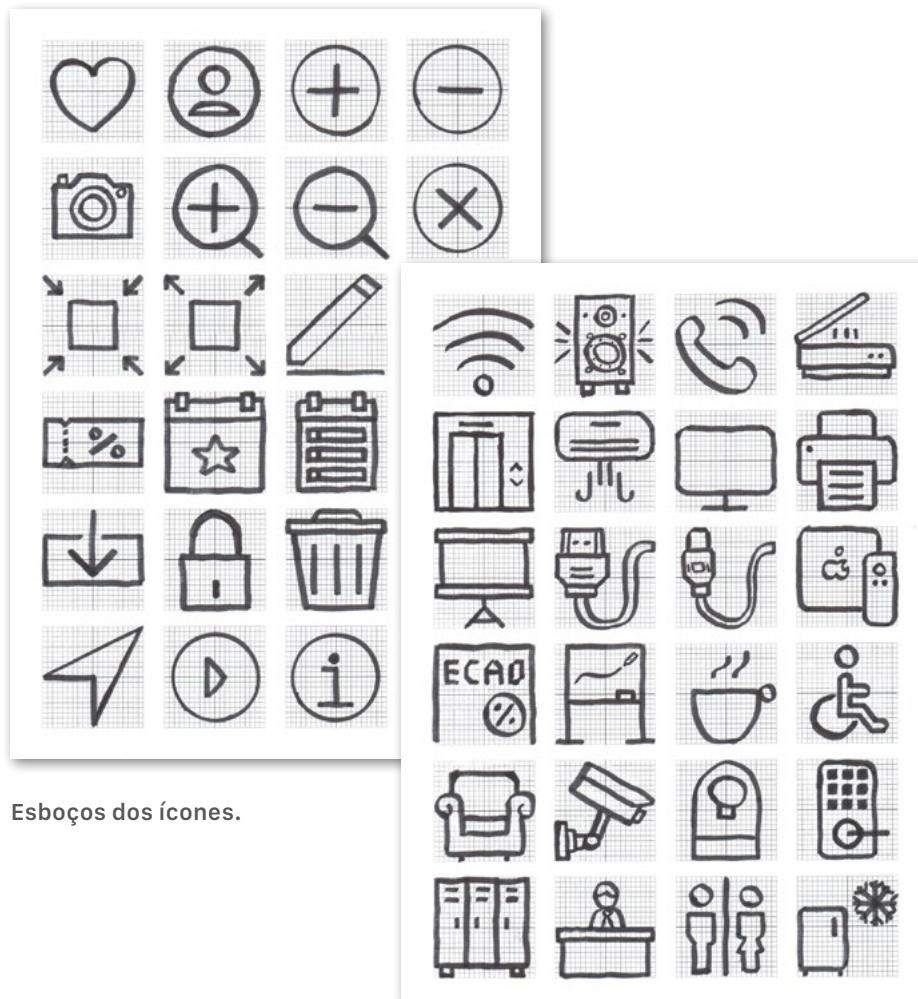


20x20 px



▲ Grid

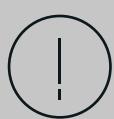
Inicialmente os ícones foram desenhados em um grid de 20 por 20 pixels. Embora esse tamanho tenha sido suficiente para os ícones de navegação, não favoreceu os ícones que indicam as facilidades do espaço (elevador, máquina de café, recepção etc). Por isso, uma nova biblioteca de 60 ícones foi desenhada em um grid de 40 por 40 pixels.



Esboços dos ícones.



Adicionar



Alerta



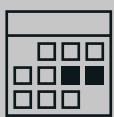
Ampliar



Cadeado



Calendário 1



Calendário 2



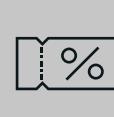
Câmera



Coração



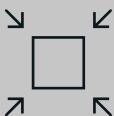
Confirmação



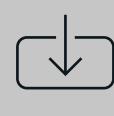
Cupom



Desconto



Diminuir



Download



Editar



Fechar



Filtro



GPS



Gráfico



Informação



Lista



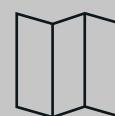
Lixeira



Localização



Lupa



Mapa



Play



Presente



Sino



Subtrair



Usuário 1



Usuário 2



24 horas



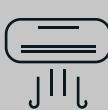
Acessibilidade



Água



Apple TV



Ar Condicionado



Armário



Banheiro



Café/ chá



Caixa de som 1



Caixa de som 2



Comida



Elevador

Fechadura  
eletrônica

Frigobar



HDMI



Impressora



Nespresso



Poltrona



Projeção



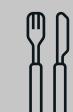
Quadro branco



Recepção



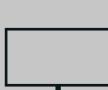
Scanner



Talheres



Taxa ECAD



Tela



Telefone



Thunderbolt



Tomada



Vigilância



Wifi

## PÁGINA INICIAL



Tela inicial do website.

### ▲ Animação

Na frase 'Alugue um espaço de coworking por hora, dia ou mês', tem uma animação que transforma 'um espaço de coworking' em 'um escritório'; 'uma sala de reunião'; 'uma sala de treinamento'; 'um espaço para evento'; 'uma estação de trabalho individual'.

## Sem distrações

A página inicial do website é simples. A intenção é mostrar a função do site e focar na primeira tarefa do usuário: selecionar a cidade ou região desejada.

A tela de carregamento do aplicativo mostra uma animação da marca.



Tela de carregamento do aplicativo.

## PÁGINA DE BUSCA

### Palavras-chave

Campo para busca de palavras-chave.

The screenshot shows the LOKI search interface. At the top left is the LOKI logo. Next to it is a search bar with a magnifying glass icon. On the far right is a user profile icon. Below the search bar are filter options: 'São Paulo' (dropdown), 'Trab. individual' (dropdown), '2 pessoas' (dropdown), and a 'MAIS FILTROS' button. To the right of these filters are three checkboxes: 'Por hora: 2 horas', 'Por hora: 1 hora', and 'Por mês: 1 mês'. The main area features a map of São Paulo with several neighborhoods labeled: PINHEIROS, JARDINS, JARDIM EUROPA, ITAIM BIBI, VILA OLÍMPIA, MOEMA, VILA UBERABINHA, INDIANÓPOLIS, MIRANDA, and BIXIGA. A yellow marker indicates the search location. To the right of the map is a section titled '4 Resultados' showing four coworking spaces: 'Muggle Coworking', 'Master Megawork', 'Espaço Sonserina', and 'Lufa Coworking'. Each listing includes a thumbnail image, the space name, a brief description, and a price table comparing rates for 2 hours, 1 day, and 1 month.

	2 HORAS	1 DIA	1 MÊS
Muggle Coworking	R\$18.00	R\$65.00	R\$720.00
Master Megawork	R\$20.00	R\$68.00	R\$670.00
Espaço Sonserina	R\$30.00	R\$80.00	R\$900.00
Lufa Coworking	R\$33.00	R\$86.00	R\$1100.00

Página de busca.

### Mapa

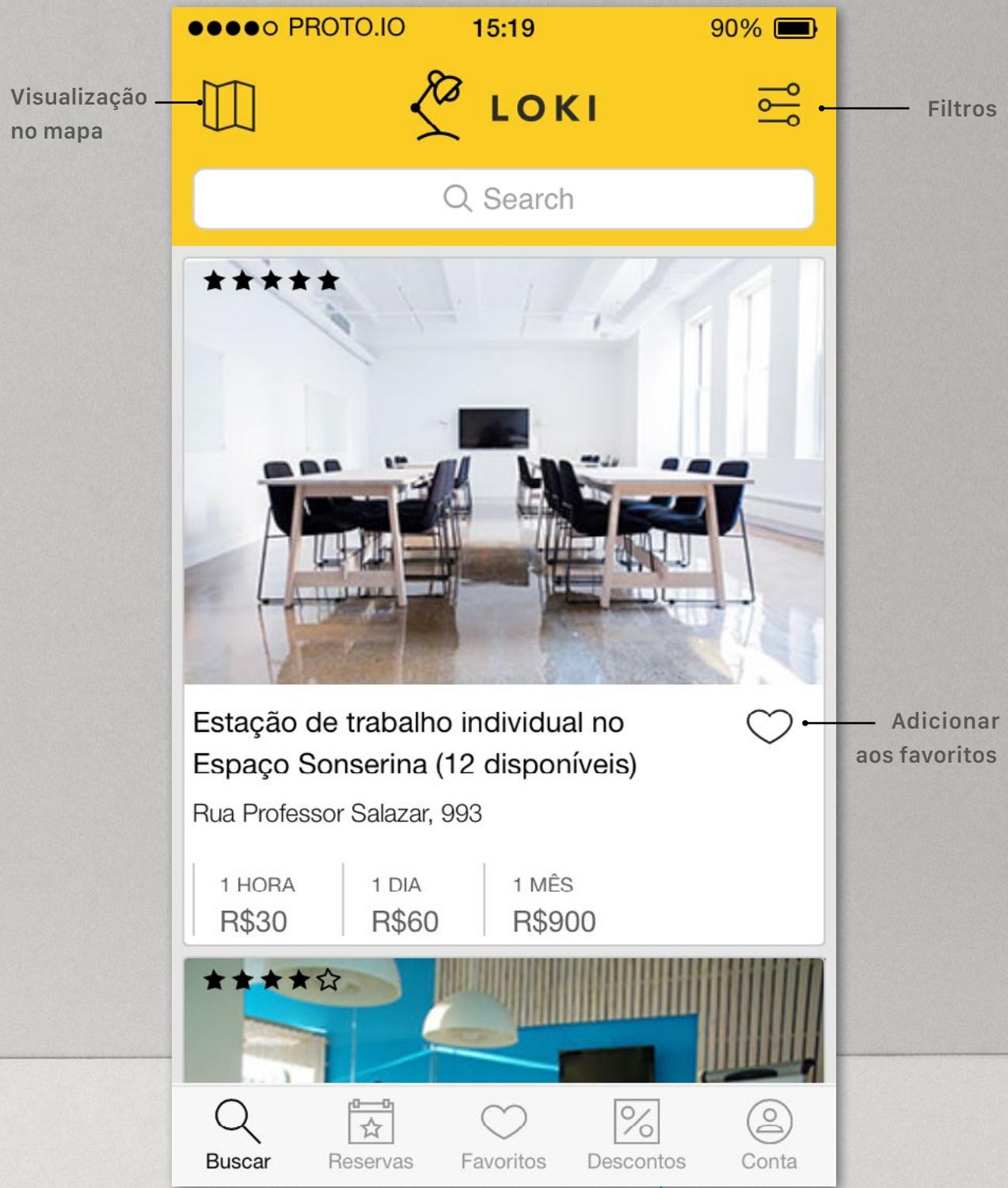
Os resultados da busca também aparecem em um mapa interativo.

### Filtros

O usuário pode selecionar a cidade, o tipo de espaço, e o número de pessoas que utilizarão o espaço. Para filtros adicionais, ele deve clicar em 'mais filtros'.

### Por hora, dia ou mês

Os preços dos espaços de trabalho variam de acordo com o tempo. O usuário pode personalizar o número de horas, dias ou meses da busca e decidir qual plano lhe oferece o maior custo-benefício.



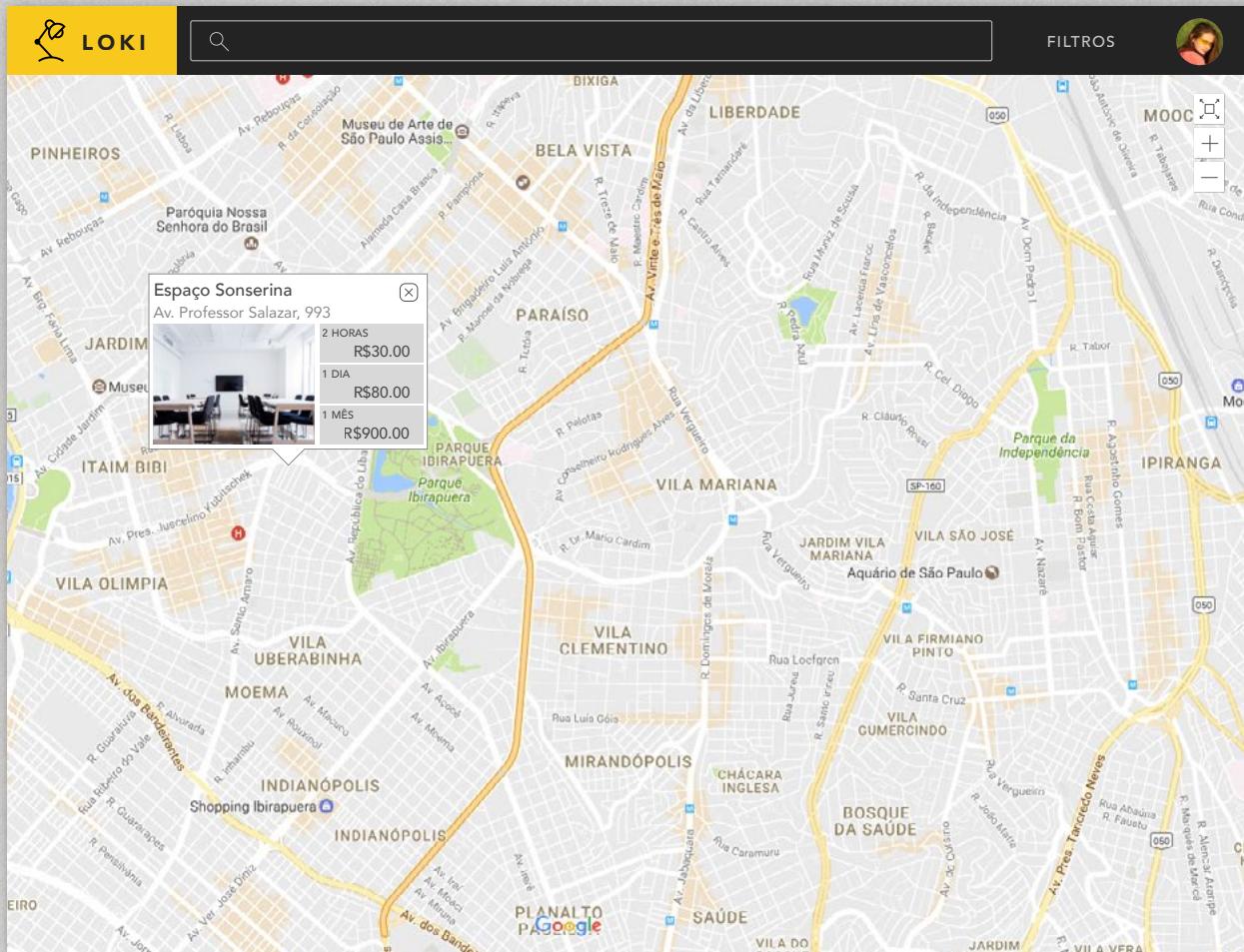
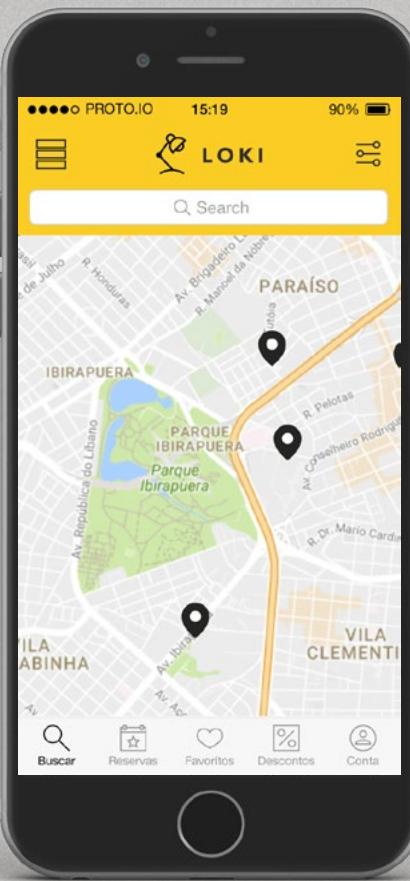
Tela de busca no aplicativo.

## MAPA



### Informação no mapa

Ao passar o cursor por cima dos pinos o usuário pode obter informações sobre aquele espaço. Clicando no balão, ele é direcionado para uma página com detalhes do local.



## DETALHES DO ESPAÇO


**LOKI**


**Espaço Sonserina, Av. Professor Salazar, 993 – São Paulo**

**ESTAÇÃO DE TRABALHO INDIVIDUAL**

**DATAS E HORÁRIOS**

Por hora  
Ter, 23 de maio de 2017 11:00–13:00 2 pessoas  
Qui, 25 de maio de 2017 08:00–09:00 2 pessoa  
+ Adicionar outro horário

Por dia  
 Por mês

**Estação de trabalho individual**  
Espaço Sonserina

23/05/2017, 11:00–13:00	R\$30,00
2 horas	
25/05/2017, 08:00–09:00	R\$20,00
1 hora	
<b>TOTAL R\$50,00</b>	

**SOBRE**

Nam ullamcorper lobortis ante, vel malesuada quam gravida tristique. Cras posuere mattis arcu at vulputate. Integer fringilla velit at mauris fringilla eleifend. Aenean bibendum lacus sed lectus hendrerit, sit amet placerat leo sollicitudin. Nunc mollis nulla et varius tincidunt. Nullam volutpat metus mauris, et ornare augue tincidunt et. Fusce rutrum velit nulla, ac vestibulum velit dignissim a.

**AMENIDADES**

Café/ chá	Agua Filtrada	TV/ Monitor	Nespresso	Apple TV
Restaurante	Catering	Recepção	Elevador	Ar condicionado
Monitoramento	Frigobar	Banheiros	Wifi	Telefone

**R\$50 | RESERVAR**

**AGENDAR VISITA**

**♥ SALVAR PARA DEPOIS**

**TRANSPORTE PÚBLICO**

Ônibus  
Linha 5108-10 Jd. Hogsmeade  
Sed dapibus pellentesque odio, eu ornare nibh eleifend quis. Mauris porta sem massa. Integer fringilla id mauris in sagittis. Pellentesque ut felis ut eros cursus molestie. Donec venenatis diam mattis erat dignissim, quis interdum nisl commodo. Curabitur et pharetra mauris. In dignissim feugiat mauris, sit amet auctor dolor venenatis vel.

Metrô  
Donec venenatis diam mattis erat dignissim, quis interdum nisl commodo. Curabitur et pharetra mauris. In dignissim feugiat mauris, sit amet auctor dolor venenatis vel.

**REGRAS DA CASA**

Mauris placerat cursus iaculis. Suspendisse nec ex sit amet mi pulvinar hendrerit ac id lacus. Duis a leo vulputate, aliquam lacus in, egestas nulla. Donec vel ligula eu est aliquet scelerisque. Interdum et malesuada fames ac ante ipsum primis in faucibus. Aliquam ut ligula sed dolor hendrerit blandit. Pellentesque eu dolor non ligula sagittis semper vel quis velit. Quisque pretium velit ac lacus venenatis, ut laoreet nibh porttitor. Praesent rhoncus, quam a dictum tincidunt, dui massa malesuada ipsum, ut tincidunt mauris urna vel augue. Mauris euismod lacus lacus, vel faucibus ipsum blandit ut. Ut quis nulla nulla. Nullam non odio ligula. Mauris a libero mattis, tristique elit vitae, maximus neque. Suspendisse ac porttitor arcu.

**EMPRESAS QUE FREQUENTAM O ESPAÇO**

PARKUS Consultoria	Pixel Design	CO.W. Tecnologia	0001 Publicidad?
BEMT EVI Entretenimento	Young World Negócios Sociais	GEL Consultoria	Tucano Advocacia
Toto Moda	Maritaca Tecnologia	TERMO TOXCO Design	Marcus Orc Fotografia

## RESERVA

---


**LOKI**



RESERVA

**ESPAÇO**



**Estação de trabalho individual**  
Espaço Sonserina  
Av. Professor Salazar, 993 – São Paulo  
Vestibulum hendrerit tincidunt est in placerat. Ut non ante in ex pretium porta. Quisque commodo. Dicididunt turpis.

**Estação de trabalho individual**  
**Espaço Sonserina**

23/05/2017, 11:00–13:00	<b>R\$30,00</b>
2 horas	
25/05/2017, 08:00–09:00	
1 hora	<b>R\$20,00</b>
Telefone 1 linha	
<b>R\$0,00</b>	
Cápsula Nespresso 3 cápsulas	
<b>R\$6,00</b>	
<b>TOTAL R\$56,00</b>	

**DATAS E HORÁRIOS**

Por hora

Ter, 23 de maio de 2017 11:00 13:00 2 pessoas

Qui, 25 de maio de 2017 08:00 09:00 2 pessoa

+ Adicionar outro horário

Por dia

Por mês

**SERVIÇOS**

**Serviços inclusos:**  
 Café/chá, Água filtrada, TV/Monitor, Nespresso, Apple TV, Restaurante, Catering, Recepção, Elevador, Ar Condicionado, Monitoramento, Frigobar, Banheiros, Wifi, Telefone.

**Solicitar serviços:**

Telefone (gratuito)

Catering ①

Cápsula Nespresso (R\$2) - 3 +

AVANÇAR
CANCELAR

## VÁRIOS PERÍODOS, UMA RESERVA

**DATAS E HORÁRIOS**

Por hora

Ter, 23 de maio de 2017 ▾ 11:00 ▾ 13:00 ▾ 2 pessoas ▾

Qui, 25 de maio de 2017 ▾ 08:00 ▾ 09:00 ▾ 2 pessoa ▾

+ Adicionar outro horário

Por dia

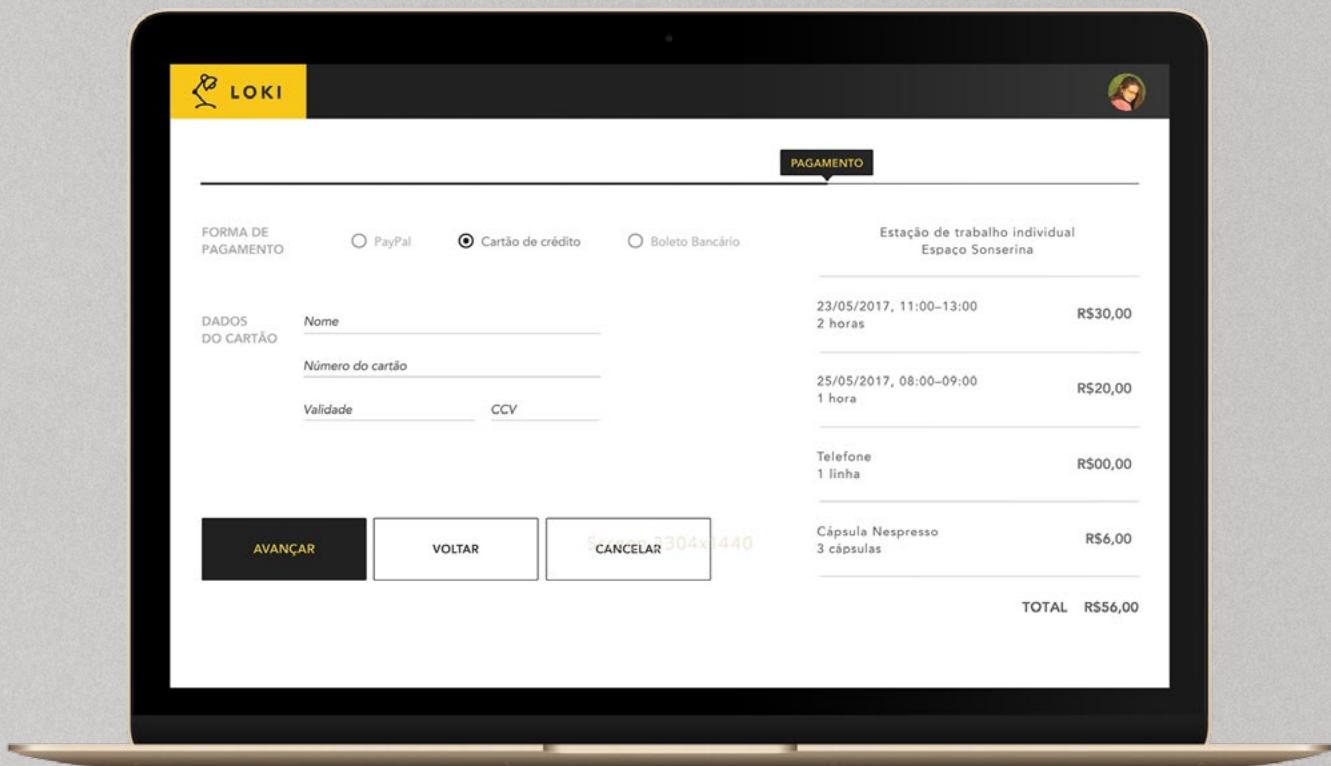
Por mês

Geralmente, os sites de reserva, tanto para espaços de trabalho, quanto para hospedagens, só permitem um período por reserva. Assim, se um usuário quer fazer uma reserva para o dia 23 de maio, entre as 11 e 13 horas, e para o dia 25 de maio, entre as 8 e 9 horas, ele precisa fazer todo o processo – reserva, pagamento e confirmação – duas vezes.

Para simplificar essa tarefa, foi sugerido que em uma única reserva possa-se adicionar vários períodos. O usuário pode ainda combinar períodos em diferentes planos, por exemplo: 5 dias e 3 horas.

## PAGAMENTO

# SEGURANÇA E VÁRIAS OPÇÕES DE PAGAMENTO



Subadquirentes tornam a transmissão de dados de pagamentos entre todas as partes envolvidas mais segura. Exemplos são empresas como Paypal, PagSeguro e Moip. Isso garante várias opções de pagamento e segurança, pois os subadquirentes contam com serviços de gateway e antifraude próprios. Além disso, torna a implementação do serviço mais simples: menos programação e menos contratos.

## CONFIRMAÇÃO


**LOKI**



SUCESSO!

---



Código de reserva:  
**COW2812**

Espaço Sonserina  
Av. Professor Salazar, 993, Itaim Bibi  
São Paulo  
www.espacosonserina.com.hg  
11 2727 2828

**SUA RESERVA**  
Estação de trabalho individual  
23/05/2017, 11:00–13:00 (2 horas)  
25/05/2017, 08:00–09:00 (1 hora)  
Adicionais:  
1 Telefone, 3 Cápsula Nespresso

Mostrar Mapa



Mostrar Transporte Público

Mostrar Regras da Casa

**REGRAS DA CASA**

Mauris placerat cursus iaculis. Suspendisse nec ex sit amet mi pulvinar hendrerit ac id lacus. Duis a leo vulputate, aliquam lacus in, egestas nulla. Donec vel ligula eu est aliquet scelerisque. Interdum et malesuada fames ac ante ipsum primis in faucibus. Aliquam ut ligula sed dolor hendrerit blandit. Pellentesque eu dolor non ligula sagittis semper vel quis velit. Quisque pretium velit ac lacus venenatis, ut laoreet nibh porttitor. Praesent rhoncus, quam a.

Mauris placerat cursus iaculis. Suspendisse nec ex sit amet mi pulvinar hendrerit ac id lacus. Duis a leo vulputate, aliquam lacus in, egestas nulla. Donec vel ligula eu est aliquet scelerisque. Interdum et malesuada fames ac ante ipsum primis in faucibus. Aliquam ut ligula sed dolor hendrerit blandit. Pellentesque eu dolor non ligula sagittis semper vel quis velit. Quisque pretium velit ac lacus venenatis, ut laoreet nibh porttitor. Praesent rhoncus, quam a.

IMPRIMIR

SALVAR PDF

FECHAR

### Menos papel

A confirmação da reserva é enviada por e-mail e também fica salva no website e no aplicativo.

Entretanto, se o usuário quiser imprimir a página ou salvar um PDF da reserva, ele pode personalizar o conteúdo que aparecerá na página. Assim, só a informação que realmente importa é impressa.

## FAVORITOS

+ CRIAR NOVA LISTA

**Coworking em São Paulo**  
3 espaços salvos

**Escritórios para 5 pessoas**  
3 espaços salvos

**Salas de reunião**  
9 espaços salvos

**Trabalho em equipe**  
21 espaços salvos

**Apresentação**  
2 espaços salvos



O usuário pode criar e editar listas de seus espaços de trabalho favoritos. Ele também pode compartilhar suas listas com outras pessoas.

**Espaço Sonserina**  
Av. Professor Salazar, 993  
Coworking

**Master Megawork**  
Av. Cidade Jardim, 1220  
Coworking

**Muggle Coworking**  
Rua dos Alfeneiros, 4  
Coworking

**VOLTAR**

## HISTÓRICO DE RESERVAS



Nessa página, o usuário pode ver as informações sobre suas reservas e avaliar espaços que já frequentou.

 LOKI

Minhas Reservas 

2017 JULHO



05.07.2017  
14:00 – 16:00  
Coworking  
Muggle Coworking  
Rua dos Alfeneiros, 4 [VER RESERVA](#)

2017 MAIO



09.05.2017  
08:00 – 11:00  
Coworking  
Lufa Coworking  
Travessa Helga Hufflepuff, 42 [AVALIAR](#)



08.05.2017  
08:00 – 11:00  
Coworking  
Lufa Coworking  
Travessa Helga Hufflepuff, 42 [AVALIAR](#)

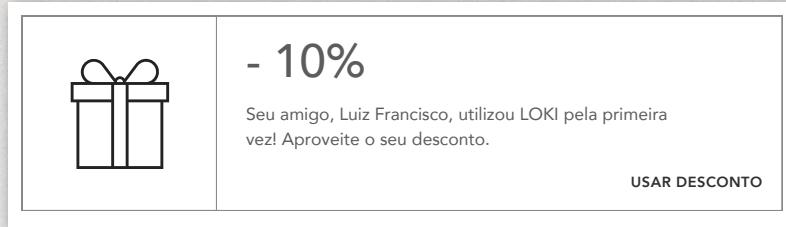
## DESCONTOS



Como ferramenta de divulgação, o usuário pode recomendar o serviço para seus amigos. Em troca, ele recebe descontos para usar nas suas reservas.

The tablet screen shows the 'Meus Descontos' (My Discounts) section of the Loki app. At the top, there is a yellow header bar with the Loki logo. Below it, the main title 'Meus Descontos' is centered. To the right is a user profile icon. On the left, there is a small placeholder for a friend's profile picture. The main content area contains a message encouraging users to refer friends, followed by fields for an email and a message, and social sharing icons for Twitter and Facebook. Below this, two promotional cards are displayed:

- 10%**  
Seu amigo, Luiz Francisco, utilizou LOKI pela primeira vez! Aproveite o seu desconto.  
[USAR DESCONTO](#)
- 10%**  
Seu amigo, Luiz Francisco, utilizou LOKI pela primeira vez! Aproveite o seu desconto.  
[USAR DESCONTO](#)



## APLICATIVO

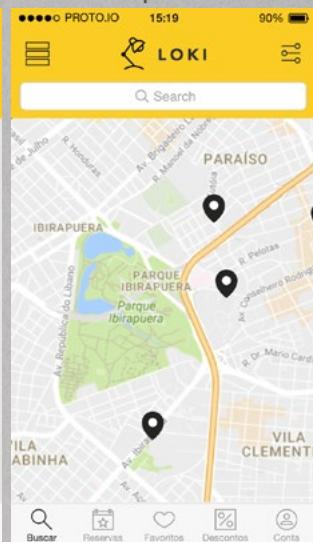
Tela de carregamento



Busca – lista



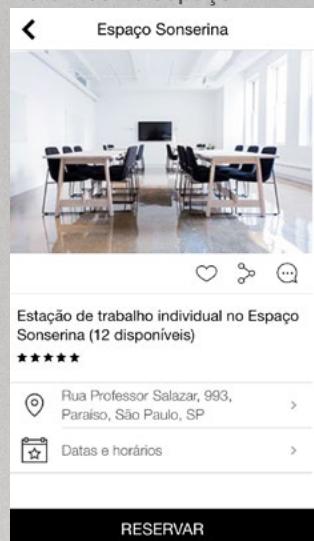
Busca – mapa



Filtro



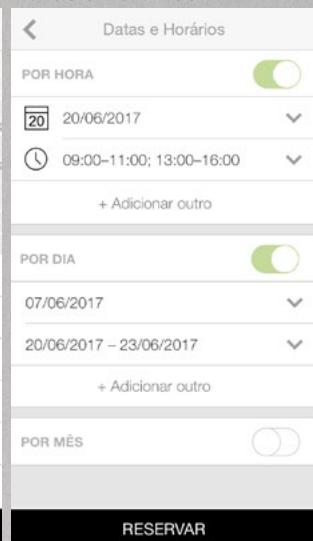
Detalhes do espaço



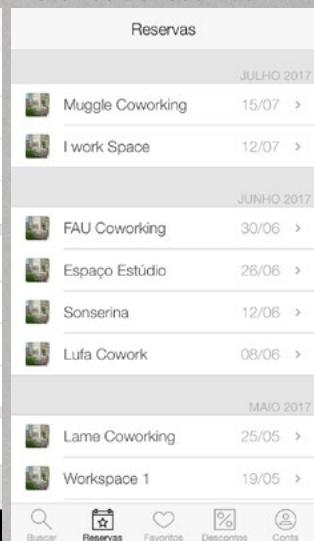
Localização



Datas e horários



Histórico de reservas



Favoritos – coleções



Favoritos – lista



Descontos



Conta



## Bibliografia

- BAUMAN, Zygmunt. Modernidade Líquida.**  
Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.
- BRASIL. Palácio do Planalto. Decreto-Lei N.º 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.**  
Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del5452compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452compilado.htm). Acesso em: 24 fev. 2017.
- COOPER, Alan; REIMANN, Robert; CRONIN, David. About Face 3: The Essentials of Interaction Design.** Indianapolis, 2007.
- COWORKING BRASIL. Censo Coworking Brasil 2016.** Disponível em: <https://coworkingbrasil.org/censo>. Acesso em: 06 mar. 2017.
- HANINGTON, Bruce; MARTIN, Bella, . Universal Methods of Design: 100 Ways to research Complex Problems, Develop Innovative Ideas, and Design Effective Solutions.** Beverly: Rockport Publishers, 2012.
- IBGE. Pesquisa Mensal de Emprego: Fevereiro 2016.** Disponível em: [ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho\\_e\\_Rendimento/Pesquisa\\_Mensal\\_de\\_Emprego/fasciculo\\_indicadores\\_ibge/2016/pme\\_201602pubCompleta.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Mensal_de_Emprego/fasciculo_indicadores_ibge/2016/pme_201602pubCompleta.pdf). Acesso em: 23 fev. 2017.
- INSS. Trabalhador por conta própria.**  
Disponível em: <http://www.inss.gov.br/Inscricao/Paginas/Trabalhador-por-conta-Propria.aspx>. Acesso em: 24 fev. 2017.
- KUMAR, Vijay. 101 Design Methods: A Structured Approach for Driving Innovation in Your Organization.** New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2013
- NORMAN, D. The Design of Everyday Things: revised and expanded edition.** New York: Basic Books, 2013.
- RIES, Eric. A startup enxuta: como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas.** São Paulo: Lua de Papel, 2012.
- STRATEGYZER. Business Model Generation.** Disponível em: <https://strategyzer.com>. Acesso em: 9 jun. 2017.

## Anexo – Mapeamento dos espaços de trabalho em São Paulo

### **2Work escritório profissional**

[www.2work.com.br](http://www.2work.com.br)

**1.** Av. Paulista, 575

### **Ahoy Berlin**

[www.ahoyberlin.com.br](http://www.ahoyberlin.com.br)

**2.** Av. Prof. Manuel José Chaves, 291

### **At Work**

[www.atworkco.com.br](http://www.atworkco.com.br)

**3.** R. Barão de Jundiaí, 523

### **Blocktime Coworking**

[www.blocktime.com.br](http://www.blocktime.com.br)

**4.** R. Galeno de Almeida, 188

### **BUCC**

[www.bucc.com.br](http://www.bucc.com.br)

**5.** Av. Pedroso de Moraes, 2267

**6.** Av. Pedroso de Moraes, 2120

### **Brain**

[www.brain.club](http://www.brain.club)

**7.** R. Francisco Leitão, 258

**8.** Av. Paulista, 2518

**9.** R. Groenlândia, 808, 848 e 875

**10.** Av. Brig. Faria Lima, 2391

### **Campus Inc**

[www.campusinc.com.br](http://www.campusinc.com.br)

**11.** Av. Paulista, 171

### **Casa Coworking**

[www.casacoworking.com.br](http://www.casacoworking.com.br)

**12.** R. Flórida, 1738

### **Casa de viver**

[www.casadeviver.com.br](http://www.casadeviver.com.br)

**13.** R. Dr. Tirso Martins, 280

### **Casa Planta**

[www.casaplanta.org](http://www.casaplanta.org)

**14.** R. Martins Fontes, 91

### **Casa Vesper**

[www.casavesper.com.br](http://www.casavesper.com.br)

**15.** R. Doná Maria Dúlcis Nogueira Garcês, 59

### **Central 9**

[www.central9.com.br](http://www.central9.com.br)

**16.** Av. Nove de Julho, 5617

### **CityFlex**

[www.cityflex.net](http://www.cityflex.net)

**17.** Av. Paulista, 1499

**18.** Av. Padre Lebret, 804

**19.** R. Barão de Itapetininga, 140

### **Co Pro Coworking**

[www.copro.com.br](http://www.copro.com.br)

**20.** R. Oscar Freire, 2617

### **CO.W.**

[www.mycow.com.br](http://www.mycow.com.br)

**21.** R. Viradouro, 63

### **Codesign**

[www.codesignsp.com](http://www.codesignsp.com)

**22.** R. Fidêncio Ramos, 100

### **Corujas Coworking**

[www.facebook.com/corujas-coworking](http://www.facebook.com/corujas-coworking)

**23.** R. Jurandá, 199

### **Coworking 011**

[www.coworking011.com.br](http://www.coworking011.com.br)

**24.** R. Heitor Penteado, 1480

### **Coworking 1108**

[www.coworking1108.com.br](http://www.coworking1108.com.br)

**25.** R. Joaquim Manuel de Macedo, 101

**26.** Av. Brigadeiro Faria Lima, 1931

### **Coworking Casa Vermelha**

[www.coworkingcasavermelha.com.br](http://www.coworkingcasavermelha.com.br)

**27.** R. Tacito de Almeida, 147

### **Coworking Consolação**

[www.coworkingconsolacao.com.br](http://www.coworkingconsolacao.com.br)

**28.** Rua Doutor Teodoro Baima, 100

### **Coworking Eco**

[www.coworking.eco.br](http://www.coworking.eco.br)

**29.** R. Melo Palheta, 32

### **Coworking Master**

[www.coworkingmaster.com.br](http://www.coworkingmaster.com.br)

**30.** R. Caetanópolis, 293

### **Coworking Offices**

[www.coworkingoffices.com.br](http://www.coworkingoffices.com.br)

**31.** R. Tenerife, 31

### **Coworking Sabiá**

[www.coworkingsabia.com.br](http://www.coworkingsabia.com.br)

**32.** Av. Sabiá, 388

### **Creative Coworking**

[www.facebook.com/creative-coworkingbr](http://www.facebook.com/creative-coworkingbr)

**33.** Praça dos Omaguás, 106

### **Cubo Coworking**

[www.cubo.network](http://www.cubo.network)

**34.** R. Casa do Ator, 919

### **CWK Coworking**

[www.cwk.com.br](http://www.cwk.com.br)

**35.** R. Joaquim Floriano, 397

### **Delta Business Center**

[www.deltabc.com.br](http://www.deltabc.com.br)

**36.** Av. Paulista, 726

**37.** Av. Eng. Luis Carlos Berrini, 550

**38.** Av. Brigadeiro Faria Lima,

- 1461  
**39.** R. Funchal, 411
- Distrito**  
[www.distrito.me](http://www.distrito.me)  
**40.** R. Augusta, 3000
- DK Coworking**  
[www.dkcoworking.com](http://www.dkcoworking.com)  
**41.** Av. Eng. Armando de Arruda Pereira, 2937
- Espaço Envolve Coworking**  
[www.espacoenvolve.com.br](http://www.espacoenvolve.com.br)  
**42.** R. França Pinto, 926
- Espaço Imago**  
[www.imagoespaco.com.br](http://www.imagoespaco.com.br)  
**43.** R. Pintassilgo, 463
- Estação Coworking**  
[www.estacao.co](http://www.estacao.co)  
**44.** R. Mourato Coelho, 957
- Estúdio Capanema**  
[www.estudiocapanema.com.br](http://www.estudiocapanema.com.br)  
**45.** R. Barão de Capanema, 343  
**46.** Av. Paulista, 1274  
**47.** Av. Brg. Faria Lima, 3015  
**48.** R. Vieira de Moraes, 420
- Eureka Coworking**  
[www.eureka.network](http://www.eureka.network)  
**49.** R. Ernesto de Oliveira, 353 / 361
- Flex In Business Center**  
[www.flexinbusinesscenter.com.br](http://www.flexinbusinesscenter.com.br)  
**50.** R. São Sebastião, 820
- Go work**  
[www.gowork.com.br](http://www.gowork.com.br)  
**51.** Av. Paulista, 807  
**52.** Av. Paulista, 2202  
**53.** R. Amauri, 116  
**54.** R. Funchal, 203  
**55.** R. Funchal, 538
- GP Coworking**  
[www.gpcoworking.com.br](http://www.gpcoworking.com.br)  
**56.** Av. Giovanni Gronchi, 1515
- Hilo Coworking**  
[www.hilocwk.com.br](http://www.hilocwk.com.br)  
**57.** R. Aspicuelta, 345
- Impact Hub**  
[www.saopaulo.impacthub.com.br](http://www.saopaulo.impacthub.com.br)  
**58.** R. Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, 433
- Ipiranga Business Center**  
[www.ipirangabusinesscenter.com.br](http://www.ipirangabusinesscenter.com.br)  
**59.** R. Salvador Simões, 918
- Ivy Office**  
[www.ivyoffice.com.br](http://www.ivyoffice.com.br)  
**60.** R. Vergueiro, 3406
- iWork Brooklin**  
[www.iworkbrooklin.com.br](http://www.iworkbrooklin.com.br)  
**61.** R. Enxovia, 472
- Jau Coworking**  
[www.jaucoworking.com](http://www.jaucoworking.com)  
**62.** Alameda Jau, 1749
- Join Cowork + Learn**  
[www.espacojoin.com.br](http://www.espacojoin.com.br)  
**63.** R. Oscar Freire, 2250
- Lab 48 Coworking**  
[www.lab48.com.br](http://www.lab48.com.br)  
**64.** R. Cubatão, 97  
**65.** R. Dr. Luiz Migliano, 1986
- Lab Fashion**  
[www.labfashion.com.br](http://www.labfashion.com.br)  
**66.** R. Dona Antônia de Queirós, 474
- Link2u**  
[www.link2u.com.br](http://www.link2u.com.br)  
**67.** Av. Paulista, 2202
- Mako Coworking**  
[www.makocoworking.com.br](http://www.makocoworking.com.br)  
**68.** R. Bagé, 281
- My Hub Coworking**  
[www.myhubcoworking.com](http://www.myhubcoworking.com)  
**69.** R. Doutor Gabriel Piza, 577
- My Place Office**  
[www.myplaceoffice.com.br](http://www.myplaceoffice.com.br)  
**70.** R. Augusta, 890  
**71.** Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1140  
**72.** R. Bom Pastor, 2224  
**73.** Al. Joaquim Eugênio de Lima, 696  
**74.** Av. Brig. Faria Lima, 1811
- 75.** Av. Queiroz Filho, 1560  
**76.** R. Borges de Figueiredo, 303  
**77.** Av. Paulista, 1439  
**78.** R. Claudio Soares, 72  
**79.** R. Antonio Batuíra, 447
- Mútua Coworking**  
[www.mutuacoworking.com.br](http://www.mutuacoworking.com.br)  
**80.** R. D. Maria Dulce Nogueira Garcez, 55
- Nexo Work Space e Coworking**  
[www.facebook.com/nexows](http://www.facebook.com/nexows)  
**81.** R. Natingui, 379
- Office Paulista**  
[www.officepaulista.com.br](http://www.officepaulista.com.br)  
**82.** R. Cel. Oscar Porto, 736
- Office&Co**  
[www.officeco.com.br](http://www.officeco.com.br)  
**83.** R. Tenerife, 67
- Oficina Coworking**  
[www.oficinacoworking.com.br](http://www.oficinacoworking.com.br)  
**84.** Al. Santos, 1827
- Osmose**  
[www.osmosecoworking.com.br](http://www.osmosecoworking.com.br)  
**85.** R. Dr. Antônio Bento, 746
- Pipoca Espaço Coletivo**  
[www.pipocacoletiva.com.br](http://www.pipocacoletiva.com.br)  
**86.** R. Caio Graco, 24
- Place2Work**  
[www.place2work.com.br](http://www.place2work.com.br)  
**87.** Av. Nove de Julho, 5229  
**88.** R. Gomes de Carvalho, 1356  
**89.** R. Helena, 235
- Plug**  
[www.plug.co](http://www.plug.co)  
**90.** R. Lisboa, 890  
**91.** Av. Nova Independência, 1061
- Ponto Urbano**  
[www.pontourbano.net](http://www.pontourbano.net)  
**92.** R. Sena Madureira, 533  
**93.** R. Sergipe, 475  
**94.** Av. Angélica, 321
- Quintal Coworking**  
[www.quintalworking.com.br](http://www.quintalworking.com.br)  
**95.** R. Assungui, 57

**Regus**[www.regus.com.br](http://www.regus.com.br)

- 96.** Av. Paulista, 854
- 97.** Av. Paulista, 1079
- 98.** Al. Santos, 200
- 99.** Av. Paulista, 37
- 100.** Av. Paulista 2064/2086
- 101.** Av. Paulista, 2300
- 102.** Av. Cidade Jardim, 400
- 103.** Av. Brig. Faria Lima, 3144
- 104.** R. Leopoldo Couto de Magalhães Júnior, 758
- 105.** Av. Brigadeiro Faria Lima, 3729
- 106.** Av. das Nações Unidas, 8501
- 107.** R. Olimpíadas, 205
- 108.** Av. Chedid Jafet, 222
- 109.** R. Funchal, 418
- 110.** Av. das Nações Unidas 10705
- 111.** Av. Magalhães Castro, 4800
- 112.** Av. das Nações Unidas, 12995
- 113.** Av. das Nações Unidas, 12551
- 114.** Av. Dr. Chucri Zaidan, 920
- 115.** Av. Roque Petroni Júnior, 999
- 116.** Av. Dr. Chucri Zaidan, 940
- 117.** Av. das Nações Unidas, 14171
- 118.** R. Alexandre Dumas, 1711
- 119.** Av. das Nações Unidas 12495

**Salamandra Coworking**[www.salamandracoworking.com.br](http://www.salamandracoworking.com.br)

- 120.** Av. Vereador José Diniz, 1228

**Saúde Legal, Sala de terapias**[www.saudelegal.org](http://www.saudelegal.org)

- 121.** Av. Paulista, 1159

**Sharing E.C.**[www.sharingec.com.br](http://www.sharingec.com.br)

- 122.** R. Conego Eugenio Leite, 623
- 123.** R. Conego Eugenio Leite, 1173

**Soma**[www.somaec.com.br](http://www.somaec.com.br)

- 124.** R. Líbero Badaró, 101

**Sou Mais Coworking**[www.soumaisgoworking.com.br](http://www.soumaisgoworking.com.br)

- 125.** R. Dom José de Alarcão, 55

**Vault 22 Coworking**[www.vault22.com.br](http://www.vault22.com.br)

- 126.** R. Gaspar Moreira, 22

**VIP Office Coworking**[www.vipoffice.com.br](http://www.vipoffice.com.br)

- 127.** Al. Santos, 1773
- 128.** R. Correia Dias, 184
- 129.** R. São Paulino, 110
- 130.** R. Castilho, 392
- 131.** Av. Marquês de São Vicente, 1619
- 132.** R. Gumercindo Saraiva, 96

**Virtual Office**[www.virtualoffice.com.br](http://www.virtualoffice.com.br)

- 133.** Av. Paulista, 1765
- 134.** Al. Santos, 1800
- 135.** R. George Ohm, 206
- 136.** R. Dr Guilherme Bannitz, 126

**Work In Office**[www.workinoffice.com.br](http://www.workinoffice.com.br)

- 137.** R. Funchal, 203
- 138.** Av. Brig. Faria Lima, 1571
- 139.** Av. Paulista, 491

**Works Place 242**[www.works.place](http://www.works.place)

- 140.** R. Estados Unidos, 242