



Tema:
**Ética, pesquisa e
desenvolvimento
regional**

PROPOSTAS INOVADORAS DE MELHORIA NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E NA EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS DO AEROPORTO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Andressa TANAKA¹
Samira dos SANTOS²
Tiago de SOUZA³
Igor MACHADO⁴

Uma vez que a disciplina de Tecnologia, Inovação e Empreendedorismo (TIE) é fundamentada no ensino baseado na competência dos alunos e utiliza a aprendizagem de forma ativa, os professores propuseram uma atividade com o objetivo de desenvolver ideias para melhorar tanto os serviços, bem como a experiência dos usuários do aeroporto da cidade de Presidente Prudente (PP). A fim de possibilitar o engajamento e a motivação na realização deste trabalho, foi feita uma visita ao referido aeroporto e os alunos puderam ter um momento de conversa com os funcionários e gestores do local, no qual foi possível obter as primeiras impressões sobre as dificuldades relacionadas aos serviços e experiência do usuário. Para identificar as dificuldades nos serviços e na experiência dos usuários foi utilizado um formulário, encaminhado via Whatsapp, com questões relacionadas ao tema e enviado para 5 pessoas que já utilizaram os serviços do aeroporto. Além disso, também foi realizada uma entrevista com um funcionário da Companhia Aérea GOL. As propostas de inovação foram organizadas a partir das orientações dos professores da disciplina, além de buscas na literatura por meio digital. Diante do resultado do formulário e da entrevista, foram selecionadas duas propostas: o uso da câmera Intelbrás e a psicologia das cores. A primeira é uma câmera de reconhecimento facial com alta definição que monitora todos os detalhes da cena. Capaz de capturar expressões a todo momento, ideal para entender qual o sentimento daquela pessoa, em um determinado lugar. Através da inteligência artificial, o modelo detecta atitudes suspeitas, aglomerações, abandono ou retirada de objetos e movimentações rápidas. A câmera permite uma análise detalhada do fluxo de pessoas, dessa forma há a possibilidade de organizar um planejamento de marketing de produtos, serviços e ações mais eficientes. A psicologia das cores por sua vez, é um estudo que busca compreender o comportamento humano em relação

¹ Discente do 2º ano do curso de Design de Interiores do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. a.t.mitie@gmail.com Encontro de Iniciação Científica.

² Discente do 1º ano do curso de Psicologia do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. samira07042002@gmail.com Encontro de Iniciação Científica.

³ Docente do curso de Design de Interiores e Psicologia do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. tiago.grajanin@toledoprudente.edu.br Orientador do trabalho.

⁴ Docente do curso de Design de Interiores e Psicologia do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. igormachado@toledoprudente.edu.br Orientador do trabalho.

às cores. Dessa forma, essa área da psicologia analisa e define quais os efeitos que cada cor gera nas pessoas, como mudanças nas emoções, nos sentimentos, a criação de desejos e muito mais. A maioria das dificuldades mencionadas referem-se às questões de desconforto e desorganização das salas de embarque. Neste caso a câmera de reconhecimento facial detectaria expressões que podem acarretar situações que saem do controle, como aglomerações, desordem e outros. Além de prevenir essas circunstâncias de imediato, os registros da câmera podem colaborar com projetos para melhorar a médio e longo prazo tais dificuldades. A psicologia das cores se apresenta como uma estratégia para tornar o ambiente (sala de embarque e local de trabalho dos funcionários) mais tranquilo e que proporcione maior conforto ao usuário.

Palavras-chave: Tecnologia. Psicologia das cores. Câmera Intelbrás. Aeroporto. Presidente Prudente.