PERSONA

**NOME** Maria

# OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?



Maria possui um celular básico que utiliza principalmente para fazer e receber chamadas, enviar mensagens de texto e ocasionalmente tirar fotos. Ela não possui computador pessoal e não está muito familiarizada com a internet ou as redes sociais. Maria costuma realizar suas compras em lojas físicas e prefere lidar com transações financeiras pessoalmente no banco.

**IDADE** 57 anos

**HOBBY** Ler, cozinhar, jardinagem

**TRABALHO** Aposentada

# OBJETIVOS CHAVE

**PERSONALIDADE**

Gentil, cautelosa, tradicional, dedicada à família

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Proteção de sua segurança online e à prevenção de fraudes. Como alguém que não está familiarizada com o mundo digital e teme cair em golpes, ela busca uma solução que a ajude a navegar na internet com mais confiança e segurança, protegendo-a contra possíveis ameaças cibernéticas.

# COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

**SONHOS**

Viajar pelo mundo, passar mais tempo com os netos, aprender a utilizar a tecnologia de forma segura

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

É importante tratá-la com paciência, empatia e clareza. Ela pode se sentir insegura ou sobrecarregada com a tecnologia, então é essencial fornecer instruções simples e passo a passo para ajudá-la a entender e utilizar o serviço. Além disso, é importante transmitir confiança e tranquilidade, demonstrando que estamos aqui para ajudá-la a se proteger online.

# NUNCA DEVEMOS

O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?

O que deixa essa pessoa furiosa?

Nunca devemos pressionar Maria a adotar tecnologias ou realizar transações online com as quais ela não se sinta confortável. Ela não suporta se sentir forçada ou coagida a fazer algo que a deixe desconfortável. Além disso, é crucial evitar qualquer ação que possa comprometer sua confiança no serviço, como falta de transparência ou suporte insuficiente. Maria fica furiosa quando se sente enganada ou manipulada, especialmente no mundo digital.

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

