



**PUC Minas**

# **TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB**

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

## **Descrição do Problema**

As dificuldades físicas e mentais que as pessoas de terceira idade sofrem, devido ao processo natural de envelhecimento, ocasionam muitas vezes em uma dependência de terceiros para viverem bem. Afinal de contas, como e onde encontrar prestadores de serviços orientados aos idosos confiáveis? Além disso, muitos idosos não conseguem interagir com o mundo digital de maneira simples e segura.

## **Membros da Equipe**

Ivan Barreto  
Erik Alcântara  
Rodrigo Falcão  
Lucas Puggina  
Franklin Fernando

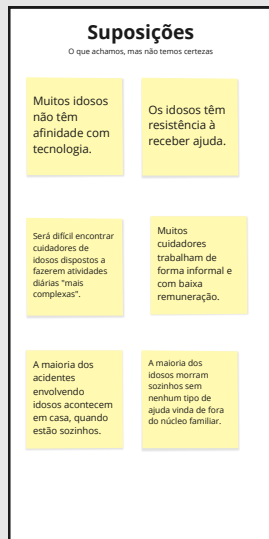
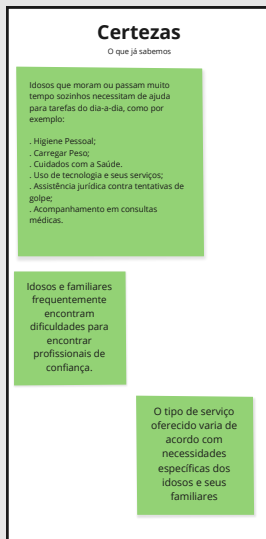
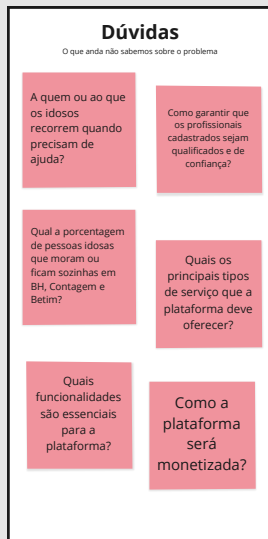
Liste todos os integrantes da equipe.

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciência da Computação, Engenharia de Software e Sistemas de Informação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos baseado nas técnicas de Design Thinking. Versão 1.0 (setembro-2021). Diversos artefatos desse processo se baseiam no material cedido pela [Design Thinkers Group](#).

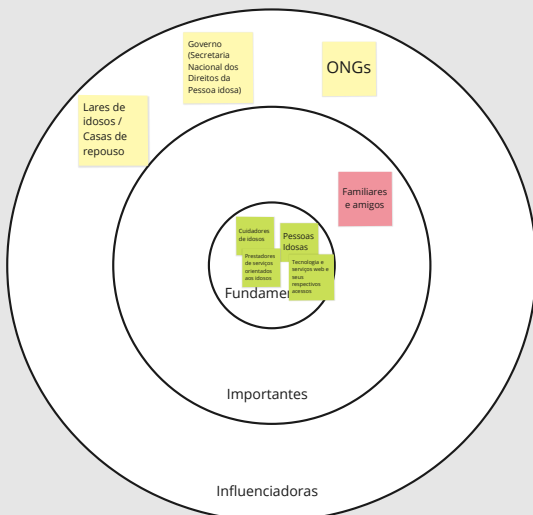
Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



# Matriz de Alinhamento CSD



## Mapa de Stakeholders



### Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.  
Ex do Uber: motoristas e passageiros

### Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas  
Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

### Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.  
Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

# Entrevista Qualitativa

Nome: Raimunda  
Idade: 73  
Pessoa idosa

Pergunta

Você utiliza alguma tecnologia? Qual a sua dificuldade em utilizá-la?

Resposta

Televisão, celular, mas só o WhatsApp. Dificuldade eu tenho todas (risos). Hoje mesmo eu passei aperto, apertei um trem errado aqui, apareceu um monte de coisa, música, vídeo. Foi um custo pra tirar, nem com o celular apagado parava.

Pergunta

Você mora sozinha? Alguém ajuda você com as tarefas do dia a dia?

Resposta

Sim, moro sozinha. Não, eu recebo é muita falação, mas ajuda mesmo, não. Ainda me cobram que tenho que ficar mais esperta. Tem meus filhos que chamam uber pra mim e pagam contas no app do banco, porque não sei usar direito.

Pergunta

Quais são as suas dificuldades no dia a dia?

Resposta

Limpeza pesada, passar pano, dois as costas. Descer o lixo, porque tem escadas. Compras também, faço de pouco em pouco, e tenho amigos que ajudam, que tem carro.

Pergunta

Como a tecnologia te auxilia?

Resposta

Máquina de lavar roupa, porque é serviço pesado. Uber pro transporte, mas não sei uar sozinha. Telefone, pra ter contato com a família. Agora é no WhatsApp. E pra traduzir as músicas que eu gosto.

Pergunta

Você aceitaria ajuda de terceiros através da Internet? Por quê?

Resposta

Só se fôr confiável, né? Se as pessoas tiverem referência. Um site que ajuda os idosos, mas eu não conheço a pessoa? Nem telefone com número que eu não conheço eu atendo. Tem muita gente malandra aplicando golpe.

Pergunta

Você tem interesse em aprender sobre tecnologia? Se sim, o quê?

Resposta

Sim, queria aprender a usar sozinha as tecnologias que preciso. E também pra assistir as coisas, fazer cursos.

Pergunta

Se existisse um site ou app para encontrar pessoas para te ajudar em algumas tarefas do dia a dia, você procuraria saber mais sobre ele? Por quê?

Resposta

Sim, se tiver pessoas confiáveis, tiver registrado, tudo direitinho. Tem que me passar segurança.

## Highlights de Pesquisa

Nome

Raimunda

Data

29/08/2024

Local

Contagem / MG

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

Apesar da resistência com a tecnologia, os idosos estão interessados na ideia da plataforma e estariam dispostos a utilizar seus serviços.

Aspectos que importaram mais para os participantes

Facilidade de utilizar e como será garantida a segurança, através da presença de profissionais confiáveis .

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Existe sim o interesse na plataforma, mas a segurança é ponto chave para que os idosos, principalmente, sejam interessados.

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Pensar em como tornar a plataforma mais segura para os usuários, e delimitar de forma eficaz os tipos de serviços qe serão oferecidos por ela.

# Entrevista Qualitativa

Nome: Belmira  
Idade: 64  
Pessoa idosa

## Pergunta

Você utiliza alguma tecnologia? Qual a sua dificuldade em utilizá-la?

## Resposta

Eu uso celular, televisão, internet, máquina de lavar, Uber, Nubank, Facebook, Instagram, Globo Play, Netflix, e DM, que é o aplicativo do BH. Não tenho dificuldade em usá-las.

## Pergunta

Quais são as suas dificuldades no dia a dia?

## Resposta

Fazer as coisas, porque eu canso, por causa do problema cardíaco. Tudo que faço, tenho que sentar. Como tenho problema no joelho também, não tenho força nas pernas.

## Pergunta

Você aceitaria ajuda de terceiros através da Internet? Por quê?

## Resposta

Não, tenho medo, não confio em ninguém, tenho medo de golpe.

## Pergunta

Se existisse um site ou app para encontrar pessoas para te ajudar em algumas tarefas do dia a dia, você procuraria saber mais sobre ele? Por quê?

## Resposta

Sim, pra ver se tem um jeito de me ajudar, uai.

## Pergunta

Você mora sozinha? Alguém ajuda você com as tarefas do dia a dia?

## Resposta

Sim, moro sozinha. Não, ninguém me ajuda.

## Pergunta

Como a tecnologia te auxilia?

## Resposta

Uai, me ajuda bastante em tudo, facilita o dia a dia da gente. Como, por exemplo, a roupa que a máquina de lavar lava pra gente, o liquidificador que bate as coisas pra gente.

## Pergunta

Você tem interesse em aprender sobre tecnologia? Se sim, o quê?

## Resposta

Sim, queria aprender computação para trabalhar de home office em casa.

## Highlights de Pesquisa

Nome

Belmira

Data

29/08/2024

Local

Belo Horizonte / MG

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

Apesar da resistência com a tecnologia, os idosos estão interessados na ideia da plataforma e estariam dispostos a utilizar seus serviços.

Aspectos que importaram mais para os participantes

Facilidade de utilizar e como será garantida a segurança, através da presença de profissionais confiáveis.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Existe sim o interesse na plataforma, mas a segurança é ponto chave para que os idosos, principalmente, sejam interessados.

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Pensar em como tornar a plataforma mais segura para os usuários, e delimitar de forma eficaz os tipos de serviços que serão oferecidos por ela.

# Entrevista Qualitativa

Nome: Wanuzza Falcão  
Idade: 55  
Cuidadora de idosos

## Pergunta

Qual a sua dificuldade em achar serviço na área de cuidador de idosos?

## Resposta

Não tinha dificuldades em achar emprego, geralmente era por indicação de pessoas conhecidas, familiares etc. Mas a maior dificuldade era durante o emprego, pois queriam que o cuidador de idosos fosse o funcionário doméstico da casa resultando em desvio de função.

## Pergunta

O que você acha de um aplicativo ou site que te ajudaria a achar emprego na área?

## Resposta

Acredito que facilitaria muito! Porém acredito que tenha que ter uma comunicação muito boa dentro do app, para não ocorrer casos desse tipo!

## Pergunta

Você tem alguma dificuldade em relação a tecnologia?

## Resposta

Não tive muitas dificuldades, pois sempre mexi bastante, mas como trabalho em home office, gostaria de saber um pouco mais em relação a Excel e ferramentas do tipo. Algumas redes sociais tenho um pouco de dificuldade também em algumas ferramentas!

## Pergunta

## Resposta

## Pergunta

## Resposta

## Pergunta

## Resposta

## Pergunta

## Resposta

## Highlights de Pesquisa

Nome

Wanuzza Falcão

Data

31/08/2024

Local

Contagem/MG

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falou mais significativas.

Grande dificuldade de comunicação entre cuidadores de idosos e família dos idosos. E a dificuldade de uso de tecnologias no trabalho.

Aspectos que importaram mais para os participantes

A praticidade em procurar trabalho e a resolução em arrumar problemas do dia a dia dos idosos.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Ajustar comunicação entre prestadores de serviço e os familiares de idosos para combinar e concluir o trabalho da melhor forma possível.

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Incluir ferramentas para os idosos contratarem também educadores físicos, fisioterapeutas, psicólogos para auxiliar nas tarefas do dia a dia.

Nome: Gabriel Amador  
Idade: 70  
Pessoa idosa

# Entrevista Qualitativa

Pergunta

O senhor(a) utiliza alguma tecnologia?se sim , qual a sua dificuldade ao utilizá-la ?

Resposta

Não, mas quando preciso utilizá-las os meus filhos me ajudam a fazer uso das tecnologias, bancos digitais, aplicativos de entretenimento e WhatsApp

Pergunta

O senhor(a) mora sozinho(a)?se sim, alguém ajuda você com as tarefas do dia a dia?

Resposta

Não moro sozinho, mas meu filho mais velho me ajuda a pegar as coisas quando preciso

Pergunta

Quais as suas maiores dificuldades no seu dia a dia?

Resposta

Andar longas distâncias ou ficar de pé por muito tempo

Pergunta

Como a tecnologia vem auxiliando o senhor(a)?

Resposta

A Tecnologia vem me auxiliando a usar o aplicativo do banco , por mais que eu dependa dos meus filhos para usá-lo

Pergunta

O senhor(a) aceitaria ajuda de terceiros através da internet? Por quê?

Resposta

Aceitaria pois não é sempre que eu vou poder contar com a minha família

Pergunta

Resposta

Pergunta

Resposta

## Highlights de Pesquisa

Nome

Gabriel Amador

Data

30 /08/2024

Local

Contagem\Mg

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

Se mostrou muito interesse no projeto do SOS idoso ele entende a necessidade não só dos idosos mas também dos familiares pelos serviços na área de cuidado

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Muitas das vezes os próprios idosos não conseguem ter clareza sobre as suas necessidades, portanto precisam de acompanhamento diário

Aspectos que importaram mais para os participantes

A necessidade de aprender sobre tecnologia pois os idosos não querem ficar dependentes dos familiares

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Segurança dos idosos ao utilizar algum app ou site

# Entrevista Qualitativa

Nome: Luciene Martins  
Idade: 46  
Cuidadora de Idosos

## Pergunta

Qual a sua dificuldade em achar serviço na área de cuidador de idosos?

## Resposta

A minha maior dificuldade é com a remuneração baixa e a distância que é muito grande entre casa e serviço

## Pergunta

O que você acha de um aplicativo ou site que te ajudaria a achar emprego na área?

## Resposta

Seria muito bom, principalmente pra achar serviço perto de casa.

## Pergunta

Você utiliza alguma tecnologia? se sim, qual a sua dificuldade ao utiliza-la?

## Resposta

Eu uso WhatsApp, YouTube, Tik Tok e Facebook so tenho dificuldade em usar o Uber e outros aplicativos de pesquisa.

## Pergunta

## Resposta

## Pergunta

## Resposta

## Pergunta

## Resposta

## Pergunta

## Resposta

## Highlights de Pesquisa

Nome

Luciene Martins

Data

30/08/2024

Local

Contagem/MG

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

Sobre a remuneração da função cuidador de idoso, e uma função que demanda muito tempo para cumpri-la e acaba sendo desvalorizada e mal remunerada, muitas das vezes o profissional da área é pago com uma fração da aposentadoria do idoso.

Aspectos que importaram mais para os participantes

Distância e remuneração.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Dificuldade dos cuidadores ao procurar serviço e condições de trabalho

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Salário justo para os cuidadores de idosos

## Entrevista Qualitativa

Nome: Amanda Maira,  
bisneta de Lucinda Pereira  
(93 anos)  
Idade: 22 anos  
Familiar de idoso

### Pergunta

A senhora Lucinda utiliza alguma tecnologia ? Qual a dificuldade dela ao utilizá-la ?

### Resposta

A única tecnologia utilizada pela por ela é a televisão. Minha bisavó precisa da ajuda de terceiros (filha e netos) para utilizar a TV, pois ela não sabe acessar canais e plataformas de streamings.

### Pergunta

Quais são as dificuldades de Lucinda no dia a dia ?

### Resposta

As duas maiores dificuldades dela são:  
• Caminhar, seja pela casa ou algum outro lugar, fazendo-se necessário a ajuda de terceiros; inclusive, no período da noite essa dificuldade aumenta.  
• Alzheimer, acarretando o esquecimento dos cômodos da casa, das pessoas, objetos, entre outras coisas.

### Pergunta

A senhora Lucinda aceitaria a ajuda de terceiros através da internet?

### Resposta

Sim, contanto que isso seja seguro

### Pergunta

Relato de uma dificuldade da família diante de cuidadores de idosos para a senhora Lucinda :

### Resposta

A família da senhora Lucinda já procurou por cuidadores de idosos, mas infelizmente não conseguiu encontrar.

### Pergunta

A senhora Lucinda mora sozinha ? Alguém a ajuda com as tarefas do dia a dia ?

### Resposta

Não, minha bisavó mora com sua filha e seus netos, os quais a auxiliam no dia a dia.

### Pergunta

Como a tecnologia auxilia a senhora Lucinda e sua família ?

### Resposta

Auxilia no agendamento de exames e consultas médicas. Além disso, através dos meios de comunicação que a tecnologia disponibiliza, nós colocamos minha bisã em contato com seus familiares distantes geograficamente falando.

### Pergunta

A sua família teria interesse em aprender sobre um site ou aplicativo que auxiliasse nos cuidados da senhora Lucinda ?

### Resposta

Sim, com certeza

### Pergunta

O que mais interessa sua família no que diz respeito a auxiliar a senhora Lucinda ?

### Resposta

Encontrar pessoas cuidadoras e prestadoras de serviços orientados aos idosos.

## Highlights de Pesquisa

Nome

Amanda Maira, bisneta de  
Lucinda Pereira (93 anos)

Data

31/08/2024

Local

Entrevista realizada por  
ligação via WhatsApp

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas não significativas.

Apesar da resistência com a tecnologia, os idosos estão interessados na ideia da plataforma e estariam dispostos a utilizar seus serviços.

Aspectos que importaram mais para os participantes

Ter um meio de acesso aos cuidadores ou prestadores de serviços orientados aos idosos.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

A família de Lucinda não encontrou cuidadores de idosos quando precisou e procurou, ou seja, um site ou aplicativo que disponibilizasse tal serviço de maneira acessível e confiável seria de grande valia para a referida família.

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

É necessário que o site ou aplicativo em questão seja seguro e confiável.



# Entrevista Qualitativa

Nome: Telma Guedes  
Idade: 82  
Pessoa idosa

## Pergunta

O senhor(a) utiliza alguma tecnologia?se sim , qual a sua dificuldade ao utilizá-la ?

## Resposta

Utilizo celular, Facebook, como dou conta de mexer), WhatsApp (quase não uso), e na tv assisto dorama na Netflix. Tenho dificuldade porque não entendo muito, eu não sei manusear, acho que devido à idade. Tenho dificuldade também em passar e receber mensagens.

## Pergunta

O senhor(a) mora sozinho(a)?se sim, alguém ajuda você com as tarefas do dia a dia?

## Resposta

Não moro sozinha. Moro com minha filha, e familiares. Sim, minha filha me ajuda dividindo as tarefas, e com as coisas que eu não sei, ou não posso fazer.

## Pergunta

Quais as suas maiores dificuldades no seu dia a dia?

## Resposta

As maiores dificuldades do dia a dia são sair de casa, ir em algum lugar, sair sozinha. Só saio sozinha ser for de Uber.

## Pergunta

Como a tecnologia vem auxiliando o senhor(a)?

## Resposta

A tecnologia me ajuda por exemplo, quando eu preciso marcar uma consulta, se eu preciso fazer uma encomenda.

## Pergunta

O senhor(a) aceitaria ajuda de terceiros através da internet? Por quê?

## Resposta

Acho que não aceitaria ajuda de terceiros, eu tenho medo. Se um número estranho me liga, um terceiro, eu não atenderia a ligação porque tenho medo.

## Pergunta

Você tem interesse em aprender sobre tecnologia? Se sim, o quê?

## Resposta

Gostaria de aprender a mexer no computador, acho legal quando alguém tem essa habilidade. Eu não sei fazer nada, não sei manusear um computador.

## Highlights de Pesquisa

Nome

Telma guedes

Data

01 /09/2024

Local

Contagem\Mg

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

Eu não imaginava o quanto a tecnologia influenciava a vida de pessoas idosas atualmente. O Uber por exemplo, é uma facilidade para eles, e apesar de ser uma ajuda de terceiros, eles confiam nesse aplicativo e no serviço prestado.

Aspectos que importaram mais para os participantes

O aspecto mais importante para os participantes é a segurança. Acho que se o aplicativo for bem utilizado, e recomendado por outras pessoas conhecidas como confiável, tem grandes chances de ser um sucesso.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Um tema que chamou minha atenção foi o fato da entrevistada ter o desejo de aprender a manusear um computador, e conhecer mais a tecnologia e outras plataformas. Ela sabe que a tecnologia apesar de diferente do que está acostumada, é um benefício para a sua vida.

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Algumas questões para explorar no futuro seria garantir segurança, o feedback de outros usuários na plataforma e uma comunicação clara e simples, já que se trata de uma plataforma para ajudar pessoas idosas.



## PERSONA

**NOME** Cláudia Barcelos

**IDADE** 35

### HOBBY

- Assistir séries;
- Comer fora nos fins de semana;
- Artes marciais (Taekwondo).
- Ciclismo

**TRABALHO** Professora de ciências do Ensino fundamental

### PERSONALIDADE

- Organizada;
- Paciente;
- Extrovertida;
- Preocupada com a saúde;
- Estudiosa
- Responsável

### SONHOS

- Fazer mestrado;
- Conhecer outros países;
- Ter a casa própria;
- Morar em uma cidade pequena depois que se aposentar.

### OBJETOS E LUGARES

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

Os livros são parte da rotina diária de Cláudia - seja em seus momentos de leitura ou trabalho, quando está planejando suas aulas.

O celular também é importante, principalmente para manter contato com sua mãe, Dona Almerinda, de 73 anos. Dona Almerinda mora sozinha e através do WhatsApp que se comunica com Cláudia, que utiliza o aparelho, ainda, para realizar serviços para a mãe, como chamar Uber, pagar contas pelo internet banking etc.

O computador também é essencial na vida de Cláudia, para os estudos, trabalho e lazer, pois é onde prefere assistir suas séries e filmes.



### OBJETIVOS CHAVE

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

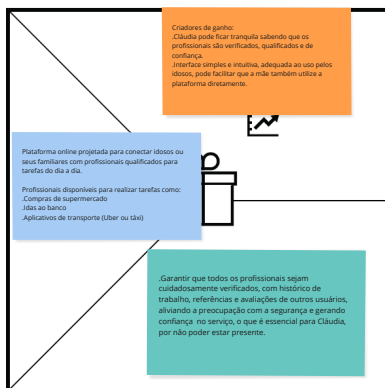
O objetivo principal é poder oferecer um suporte maior à sua mãe, uma idosa que mora sozinha. Pela rotina do trabalho e cuidados de casa, Cláudia não dispõe do tempo que gostaria para ajudar Dona Almerinda com todas as tarefas. Seus irmãos moram longe e também não podem ajudar. Cláudia visita a mãe duas vezes por semana para verificar se está tudo bem, mas gostaria de poder contar com mais ajuda para outros serviços como acompanhá-la ao médico, ajudar com as compras e serviços de reparo em casa.

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela tenha a melhor experiência? Quais os tipos de comportamento?

Devemos transmitir confiança e segurança para a cliente, assegurando que sua mãe idosa será bem cuidada.

## PROPOSTA DE VALOR



**Ganhos:**  
• Mais tranquilidade para correr atrás de seus sonhos e objetivos sabendo que pode contar com ajuda profissional de confiança para assistir sua mãe com as tarefas mais básicas dia-a-dia.

**Tarefasdo cliente:**  
• Tarefas de casa;  
• Trabalhar (planejar e ministrar aulas, corrigir trabalhos e provas);  
• Ir à academia;  
• Ajudar a mãe com tarefas e uso de tecnologia, acompanhá-la ao médico, supermercado etc.

**Dores:**  
• Não ter tempo de dar toda a assistência necessária à mãe;  
• Não poder contar com outras pessoas próximas;



## PERSONA

**NOME** Filomena da Silva

**IDADE** 64

**HOBBY**

- Crochê
- Ver filmes e séries
- Conversar com as amigas
- Ler a bíblia

**TRABALHO** Aposentada

**PERSONALIDADE**

- Carinhosa
- Calma
- Humilde
- Preocupa com a saúde
- Risonha
- Vontade de aprender

**SONHOS**

- Viajar pelo brasil
- Terminar de construir a casa dela

### OBJETOS E LUGARES

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

Ela utiliza uma bengala a qualquer horário do dia, principalmente para se deslocar em casa, na rua ou em locais públicos, garantindo mais segurança e estabilidade durante os movimentos.

Utiliza o celular principalmente para comunicação, seja através de ligações ou aplicativos de mensagens. Usa o dispositivo tanto em casa quanto fora de casa.

Ela utiliza agulhas e fios de lã ou algodão para fazer crochê, geralmente enquanto está em casa, assistindo a algo na TV.



### OBJETIVOS CHAVE

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

O principal objetivo é obter ajuda e suporte em tarefas cotidianas, já que muitas vezes os idosos não têm a força física ou o conhecimento necessário para realizar determinadas atividades sozinhos.

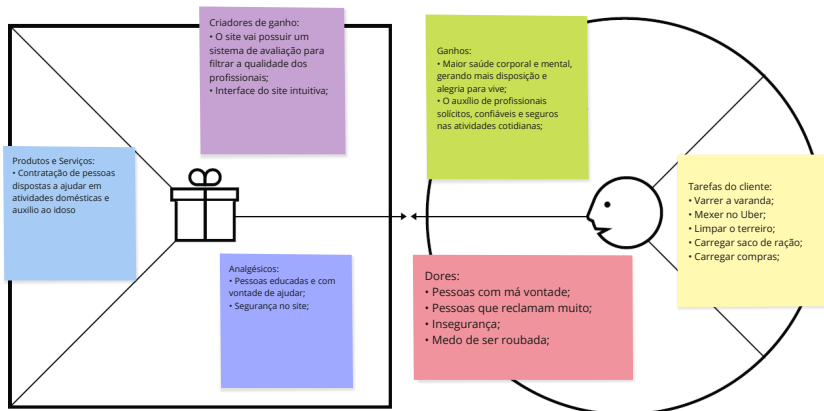
Eles precisam desse serviço para garantir maior independência e segurança no dia a dia.

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que...  
Quais os tipos de comportamento...

A senhora Filomena gosta de ser tratada com empatia e calma, Ela preza pela presteza e humildade em suas relações.

## PROPOSTA DE VALOR





## PERSONA

**NOME** Geraldo

**IDADE** 71 anos

**HOBBY**

- Pescar.
- Viajar para a cidade natal (Três Marias)
- Tomar cachaça.
- Assistir rodeio.
- Cuidar das Plantações de Milho.

**TRABALHO** Aposentado

**PERSONALIDADE**

- Ranzinza
- Sistemático
- Ignorante
- Esforçado
- Orgulhoso

**SONHOS**

- Viver em sua cidade natal, fazendo todos os seus hobbies Favoritos.
- Ter a proximidade dos familiares.
- Ir a Praia .
- Comprar um trator para ampliar o plantio do milho.

### OBJETOS E LUGARES

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

O Geraldo é um homem sozinho, perdeu a esposa há 10 anos, desde então ele perdeu o contato com os filhos também , e quando se trata de tecnologia , ele é totalmente dependente da ajuda do seu neto, ele ama a sua cidade natal.

mas sozinho ele não consegue chegar até lá, além disso o Geraldo não aceita ajuda dos outros facilmente, principalmente com tecnologia, sendo que ele é muito dependente dela.



### OBJETIVOS CHAVE

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

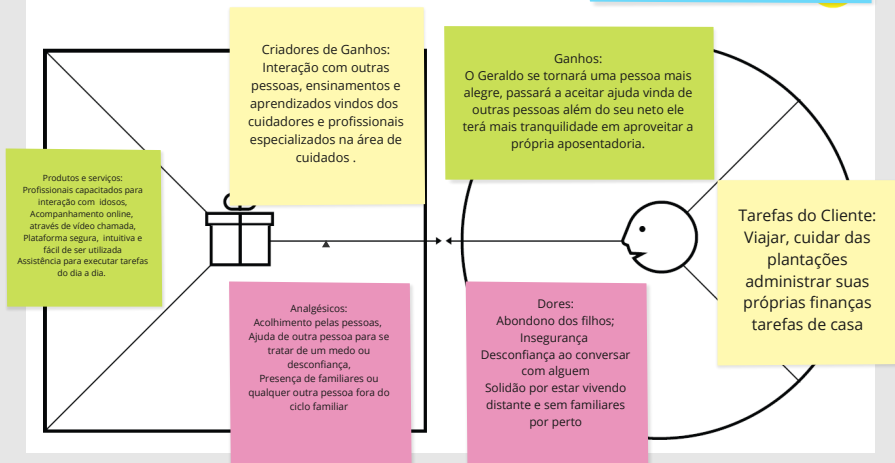
A utilização do serviço seria de extrema necessidade, ele precisa de ajuda física e digital e ainda não consegue pedir esse tipo de ajuda, ele conseguiria ter uma vida mais tranquila e segura ao viajar, facilitaria a vida do seu neto, que fica sobrecarregado ao ajudá-lo em praticamente tudo

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que Quais os tipos de comportamento

O Geraldo deve ser tratado com muita empatia, pois alguns aspectos do seu passado colaboraram com a sua personalidade, o Geraldo gosta de conversar sobre pesca e agricultura pois fazem parte de seus hobbies

## PROPOSTA DE VALOR





## PERSONA

**NOME** Cristina Ferraz

**IDADE** 31 anos

**HOBBY**

Assistir séries de romance  
Praticar Yoga  
Sair com amigos para bares

**TRABALHO**

cuidadora de idosos

**PERSONALIDADE**

Timida  
Prestativa  
Carinhosa  
Desconfiada  
Dedicada

**SONHOS**

Dar uma casa para os pais no interior  
Fazer uma Euro tour  
Comprar seu primeiro carro 0km

### OBJETOS E LUGARES

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

Cristina utiliza muito o seu celular, quase que 24 horas por dia, tanto para assistir as suas séries, assistir vídeos em redes sociais e até mesmo fazer contato para arrumar emprego. Ela utiliza bastante a rede social LinkedIn para conseguir contatos e serviços



### OBJETIVOS CHAVE

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

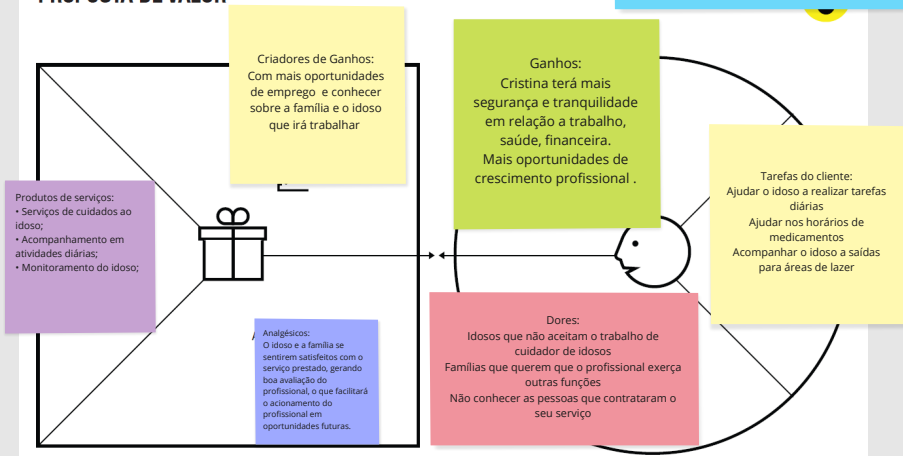
O principal objetivo é conseguir empregos de uma forma mais prática e segura, tendo em vista que existirá esta plataforma que facilitará este processo.

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta confortável? Quais os tipos de comportamento que

Cristina gosta de educação e carinho. Conversas descontraídas e pessoas engraçadas que façam ela a esquecer dos problemas.

## PROPOSTA DE VALOR





## PERSONA

**NOME** Maria Mercedes

**IDADE** 67 anos

**HOBBY**

- Beber uma cerveja em bares e restaurantes acompanhada por tiragostos;
- Escutar música do Tim Maia;

**TRABALHO** Aposentada

**PERSONALIDADE**

Extrovertida, muito engraçada, carinhosa, um pouco mentirosa e interesseira.

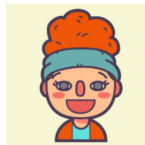
**SONHOS**

Viver só fazendo o que ela quer, sem preocupações.

### OBJETOS E LUGARES

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

Utiliza o celular para mexer no WhatsApp manter contato com as filhas, usa facebook para se atualizar e postar fotos.



### OBJETIVOS CHAVE

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

As filhas a convenceram que o aplicativo não é só para velhos, e que o cuidador irá impedir que ela vá nos bares .  
Alguém que vai tomar conta da medicação dela para que ela não tome mais remédios por acidente.  
Ela ao fuçar o aplicativo achou vários tutoriais de como mexer em outros aplicativos como Nu Bank, Uber e Ifood o que ela finge saber usar mas pede sempre para as filhas lhe ajudarem com isso sempre com desculpas esfarrapadas como "dor na vista".

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta...  
Quais os tipos de comportamento que deixam

Com cuidado e dar atenção para ela ouvindo suas histórias.

## PROPOSTA DE VALOR



**Criadores de ganhos:**  
 . Profissionais que ficarão atentos à rotina diária de Maria.  
 . Vigilância por parte dos profissionais das medicações diárias de Maria.  
 . Os profissionais auxiliarão Maria na distribuição de seu tempo no Facebook;

**Ganhos:**  
 . Aumento e melhora da saúde da senhora Maria Mercedes;  
 . Auxílio nas atividades do dia a dia por parte do cuidador de idosos;  
 . Ponderamento na utilização do Facebook;

**Tarefas do cliente:**  
 . Tomar remédios regularmente;  
 . Ler ou assistir notícias jornalísticas e acompanhar influenciadores e personalidades famosas pelo Facebook;

**Dores:**  
 . Sentir-se sozinha nas atividades de lazer;  
 . Dificuldade para tomar remédios tanto com a dose quanto com o horário;

**Analógicos:**  
 . Uma companhia para Maria, já que nem sempre suas filhas podem estar com ela;  
 . Ajuda qualificada para ajudar a manter as doses e os horários dos remédios;

**Produtos e serviços:**  
 Contratação de profissionais éticos, confiáveis e honestos;