



PUC Minas

TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

Dificuldade das pessoas em aprender a usar Tecnologia

Fale da dor que o grupo busca resolver, as pessoas que sofrem dessa dor e um pouco do contexto em que o problema acontece.

Membros da Equipe

- Bruno Castanheira Marquezine
- Daniel Bezerra Alves
- Filipe Faria Melo
- Fernando Lucio Mello do Couto

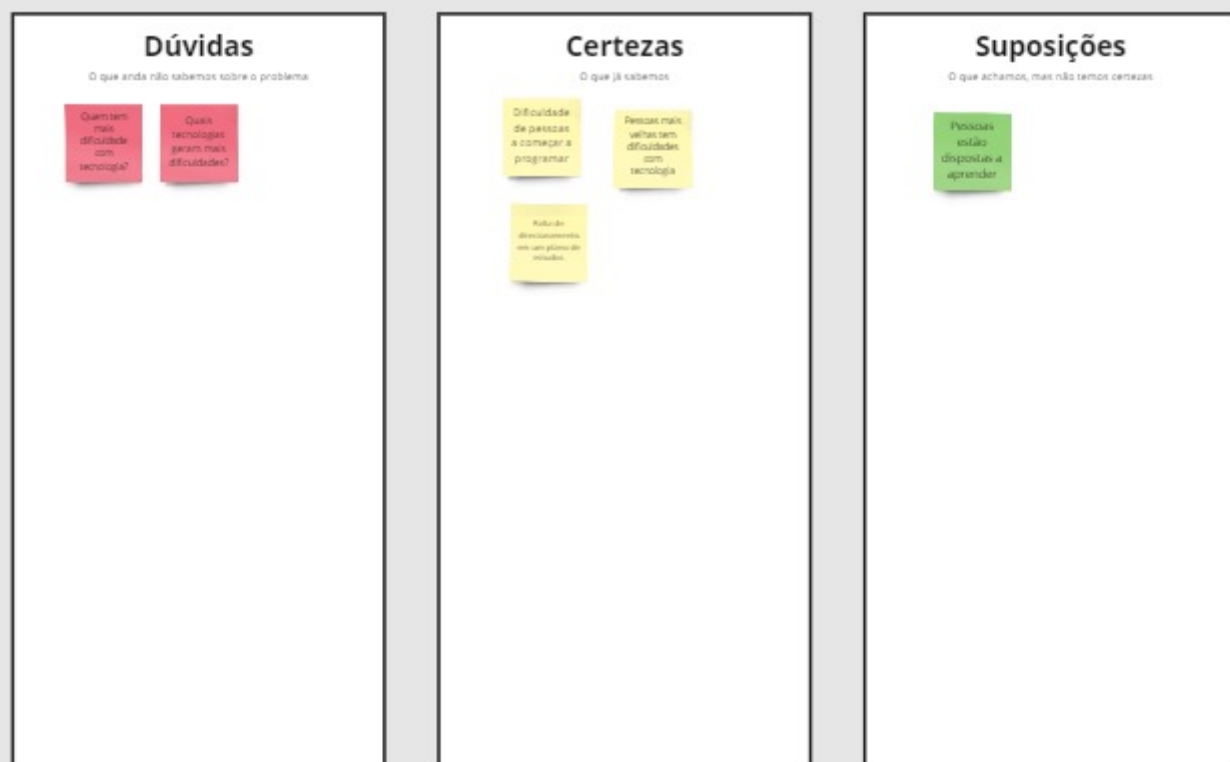
Liste todos os integrantes da equipe.

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação 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](#).

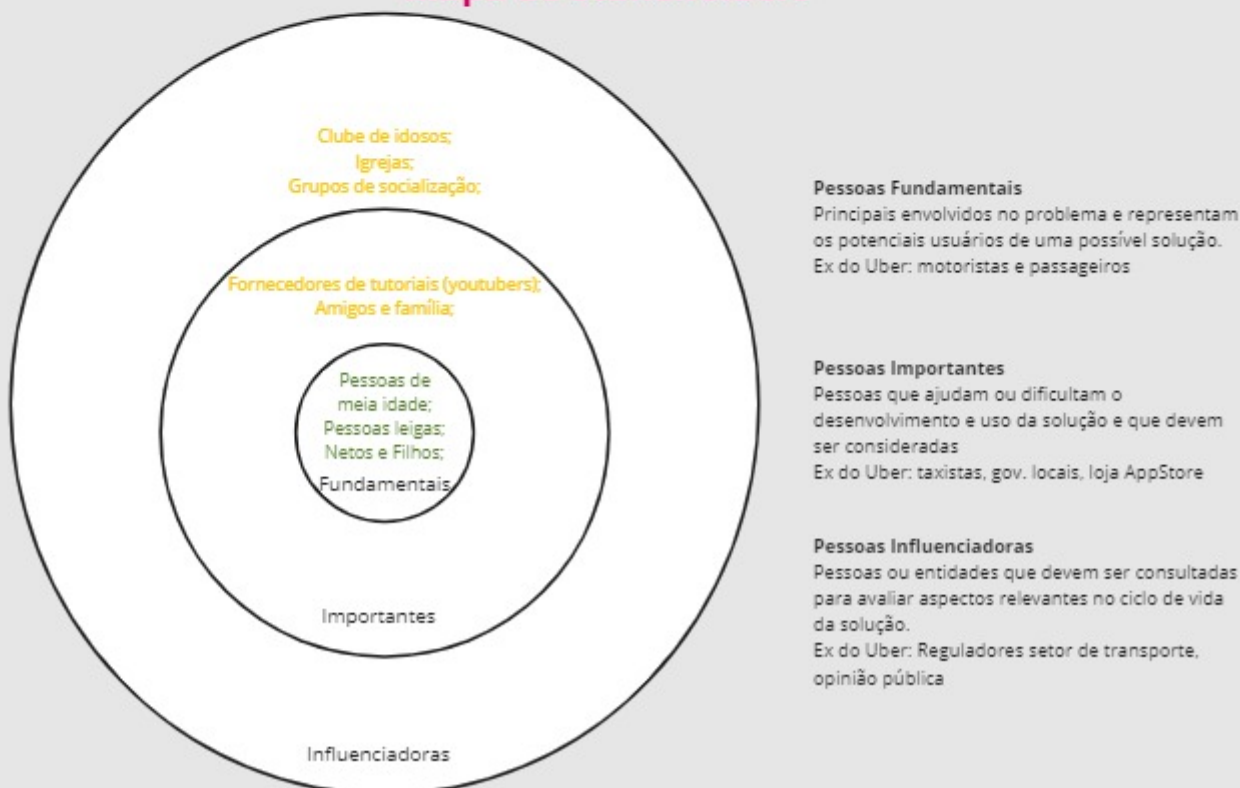
Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Entrevista Qualitativa

Pergunta	Nome / Idade / Sexo / Profissão:
José Nicacio da Silva 81 anos Masculino Aposentado	
Pergunta	Quais aparelhos usa(cei, pc, etc):
Uso e gosto de tudo que é aparelho tecnológico. Os que mais uso são computador, celular e usava muito radio amador.	
Pergunta	Quais redes sociais usa:
WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter e Telegram.	
Pergunta	Possui contato frequente com amigos/família online:
Sim	
Pergunta	Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?
Não. Posso dizer que não tenho dificuldade, se aparece alguma eu pesquiso no Google e YouTube.	
Pergunta	Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?
Sim, estou sempre pesquisando, atualizando meus conhecimentos e me informando sobre as novidades.	
Pergunta	Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?
Sim, sempre procuro aprender mais lendo, pesquisando, assisto muitos tutoriais no YouTube e vídeo aulas.	
Pergunta	Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?
Não, eles sabem que eu gosto muito de busco aprender sempre mais.	
Pergunta	O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica
Eu procuro aprender de tudo que tem no momento e resolver tudo os problemas que se apresentam em relação a tecnologia.	
Pergunta	Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:
Não tenho problemas, todos que eu preciso e são úteis eu dei utilizar.	

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

- Nome: Georgina Alves Archanjo
- Idade: 79 anos
- Sexo: Feminino
- Profissão: Aposentada

Pergunta

Quais aparelhos usa(cei, pc, etc):

nenhum

Pergunta

Quais redes sociais usa:

nenhum

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

não tem contato

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

sim, não sabe como usar

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Tem

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

não

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

ainda não procurei

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

não tenho paciência para aprender

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

•Nome: Maria da Conceição Müller Bettoni
•Sexo: feminino
•Idade: 76
•Profissão: aposentada

Pergunta

Quais aparelhos usa(cel, pc, etc):

celular
..

Pergunta

Quais redes sociais usa:

whatsapp

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

Sim

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Sim. mandar mensagem escrita e adicionar novos contatos

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

No momento não

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Resposta

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

pedir ajuda para os filhos e netos

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

conseguir receber contas por email, fazer acessos do banco e pedir transporte por aplicativo

Entrevista Qualitativa

Pergunta	Nome / Idade / Sexo / Profissão:
	•Nome: Maria José da Conceição Correia •Idade: 62 anos •Sexo: feminino •Profissão: Secretária em escritório
Pergunta	Quais aparelhos usa(cei, pc, etc):
	Celular e computador.
Pergunta	Quais redes sociais usa:
	whatsapp
Pergunta	Possui contato frequente com amigos/família online:
	Sim
Pergunta	Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?
	Sim. Instalar no celular, usar o uber e criar as contas.
Pergunta	Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?
	Sim
Pergunta	Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?
	Sim, já procurei e procuro aprender mais. Quando eu fiz faculdade meus colegas me ajudavam e me ensinaram muito, mas com a pandemia eu tive muita dificuldade com as aulas virtuais aí parei de estudar e de aprender.
Pergunta	Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?
	Sim, eles me incentivam muito.
Pergunta	O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica
	Aprender o básico primeiro. Me pediram para baixar o site do governo de minas e da prefeitura e eu não consegui. Eu tenho dificuldade de em fazer cadastros em sites, de instalar aplicativos e usar pela primeira vez. Acho que é muito complicado o acesso inicial, eu nunca sei o que fazer.
Pergunta	Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:
	Eu tive que parar a faculdade porque estava muito difícil acompanhar as aulas online, eu não conseguia fazer o acesso remoto, aquilo de acessar o computador da faculdade para usar os programas. Se estou na rua eu preciso pegar ônibus ou andar muito porque não tenho uber, acho difícil usar. Redes sociais eu nem quis aprender, teria muita dificuldade e não quis.

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

- Nome: Iza Menezes
- Idade: 68
- Sexo: feminino
- Profissão: aposentada

Pergunta

Quais aparelhos usa(cel, pc, etc):

celular
..

Pergunta

Quais redes sociais usa:

Whatsapp

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

Sim

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Sim. Celular

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Não tive muita dificuldade porque meu filho e minha neta me ensinaram

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Procuo me informa mais com quem sabe

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

não tenho muito problemas sempre quando tenho alguma dúvida procuro minha neta ou meu filho

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

- Nome: Valéria Silva Moura
- Idade: 60
- Sexo: feminino
- Profissão: auxiliar de serviços gerais

Pergunta

Quais aparelhos usa(cel, pc, etc):

celular.

Pergunta

Quais redes sociais usa:

Whatsapp

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

sim

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Não

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Meu filho me ensina

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Procuo me informa mais com quem sabe e com tutoriais no YouTube

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

as vezes quando tem que atualizar algum aplicativo, tenho algumas dúvidas de como atualizar

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

•Nome: Mariza Coelho
•Idade: 65 anos
•Sexo: feminino
•Profissão: Salgadeira

Pergunta

Quais aparelhos usa(cei, pc, etc):

somente celular.

Pergunta

Quais redes sociais usa:

whatsapp,tik Tok e kway.

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

sim, diário.

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

sim, muitas

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

não dígito rápido, não sei acessar muitas coisas que eu gosto, não sei votar no BBB, não sei pedir uber.

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Sim. Ainda não tive oportunidade.

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Resposta

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

Tenho muita dificuldade em acessar as coisas, em localizar as pessoas.

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

- Nome: José Carlos
- Idade: 72 anos
- Sexo: masculino
- Profissão: aposentado

Pergunta

Quais aparelhos usa(cei, pc, etc):

celular, computador, tudo.

Pergunta

Quais redes sociais usa:

Instagram, Facebook, aplicativos em geral.

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

sim todos os dias.

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Não

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Leio e acesso tudo pela internet, tenho vontade de aprender mais com certeza.

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim.

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Resposta

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

Sei usar muito bem, acesso meus exames médicos, março consulta, uso o GPS, pesquiso os assuntos, mas queria saber mais eu só dou um Google para tudo, queria saber mais diretamente onde ir.

Entrevista Qualitativa

Pergunta	Nome / Idade / Sexo / Profissão:
	Gislene Menezes Teixeira Idade 61 Sexo feminino Profissão: Aposentada
Pergunta	Quais aparelhos usa(cei, pc, etc):
	Só o celular
Pergunta	Quais redes sociais usa:
	WhatsApp e Facebook
Pergunta	Possui contato frequente com amigos/família online:
	Sim, converso com meus amigos todos os dias e com a família também.
Pergunta	Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?
	Com o meu não tenho mais, minha sobrinha quando comprei me ensinou e hoje sei fazer tudo que quero, mandar vídeo, curtir fotos e bater papo. Eu não sabia baixar o whatsapp e o Facebook, nem criar a conta, aí criaram para mim e me ensinaram a entrar e fazer tudo. Hoje eu já sei sozinha, mando foto, vídeo, curto, comento, nas fotos dos amigos.
Pergunta	Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?
	Até que não, eu sei fazer o que preciso, já tá bom.
Pergunta	Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?
	Não procurei, minha sobrinha fez tudo pra mim e me ensinou. Aí hoje se acontece algo que eu não sei minhas primas ou amigas olham. O WhatsApp as vezes fica carregando, aí eu peço ajuda e eles falam que é só esperar carregar que está salvando tudo.
Pergunta	Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?
	Não, eles querem que eu pare de mandar mensagem e comentar no Facebook.
Pergunta	O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica
	Pra mim está tudo muito bom, mas eu gosto de coisas simples, se começa a dar problema, carregar, eu fico nervosa e desligo. Se eu ligo e continua com problema eu largo pra lá até encontrar minhas primas ou amigas.
Pergunta	Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:
	Eu não sei usar o tal do Uber, uma vez minha prima quis me ensinar só que são muitos passos, aí você coloca o endereço e as vezes não acha, aparecem várias mensagens para ler e eu não gosto, aí não sei se vou pra frente ou se dá problema, tem que decidir como pagar antes e eu não sei mudar e as vezes quero passar cartão e as vezes pagar com nota mesmo. Eu achei muito difícil e não uso, aí só ando de ônibus ou bicicleta.

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

- Nome: Aparecida da Conceição Correia
- Idade: 60 anos
- Sexo: feminino
- Profissão: secretária do lar

Pergunta

Quais aparelhos usa(cel, pc, etc):

Cel, PC

Pergunta

Quais redes sociais usa:

Whatsapp

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

Sim

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Sim. Configuração

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Sim. Cursinho

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Resposta

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

vergonha pôr não saber mexer

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

- Nome: Maria de Lourdes
- Idade: 65
- Sexo: feminino
- Profissão: do lar

Pergunta

Quais aparelhos usa(cel, pc, etc):

cel

Pergunta

Quais redes sociais usa:

Facebook

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

pouco

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Sim. No acesso

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Não

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Nada

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

dificuldades em chamar Uber por exemplo

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

•Nome: Silvia
•Idade: 59
•Sexo: Feminino
•Profissão: Professora aposentada

Pergunta

Quais aparelhos usa(cel, pc, etc):

celular e computador

Pergunta

Quais redes sociais usa:

WhatsApp e Facebook

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

Sim

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Consigo usar as redes sociais, mas tenho receio de usar aplicativos do banco. Falta de segurança e conhecimento

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Já procurei, peço para os meus sobrinhos me ajudarem

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

Fazer transferências bancárias e pagar contas

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

- Nome: Shirlei
- Idade: 51
- Sexo: feminino
- Profissão: Contadora

Pergunta

Quais aparelhos usa(cei, pc, etc):

Celular, notebook

Pergunta

Quais redes sociais usa:

Instagram

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

Sim

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

As vezes. Manuseio

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Sim, com suporte e pessoas próximas que manuseiam.

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Google

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

Perca de tempo e frustração momentanea, resolvo com "ajuda" do próprio aplicativo/aparelho e o Google.

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

•Nome: Zélia Aparecida Dos Santos Ferreira
•Idade: 65
•Sexo: Feminino
•Profissão: Aposentada

Pergunta

Quais aparelhos usa(cei, pc, etc):

Celular

Pergunta

Quais redes sociais usa:

Facebook, Instagram e WhatsApp

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

Sim

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Sim. Manusear aplicativos mais complexos, que envolvem muitos cliques e etapas para se conseguir algo, como os de banco.

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Pouco

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Não

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Nada

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

Dificuldades em pagar com Pix, compartilhar fotos e publicações do Instagram com família e amigos.

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

•Nome: Maria e Lourdes
•Idade: 86
•Sexo: Feminino
•Profissão: Aposentada

Pergunta

Quais aparelhos usa(cel, pc, etc):

Celular, Televisão

Pergunta

Quais redes sociais usa:

Whatsapp

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

Família

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Sim. Dificuldades em onde acessar o app, em como voltar na outra parte

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Não

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

Dificuldades de interagir com a família de forma online

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

•Nome: Helânia Moreira Patente
•Idade: 72 anos
•Sexo: F
•Profissão: aposentada

Pergunta

Quais aparelhos usa(cel, pc, etc):

Smartphone Samsung A22

Pergunta

Quais redes sociais usa:

Facebook, Email, Instagram, Messenger, WhatsApp, Twitter.

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

Sim

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Sim. Consulto um aplicativo, que ajudada bastante solucionar minhas dificuldades.

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

São indiferentes.

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

São problemas bastantes diversificados. Nem sempre é possível resolver na hora ou no dia!!

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

•Nome: Alice Rezende Castanheira

•Idade: 53

•Sexo: F

•Profissão: do lar

Pergunta

Quais aparelhos usa(cei, pc, etc):

celular , Pc

Pergunta

Quais redes sociais usa:

Facebook, Instagram, Watsaap, Pinterest, YouTube

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

Sim

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

As vezes. salvar , editar , criar conteúdos

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Não

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Nunca se manifestaram

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

ler a respeito e tirar dúvidas com is vc mais experientes

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

Ainda não tive problemas

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Nome / Idade / Sexo / Profissão:

•Nome: Maria Célia
•Idade: 76 anos
•Sexo: Feminino
•Profissão: Aposentada

Pergunta

Quais aparelhos usa(cei, pc, etc):

celular

Pergunta

Quais redes sociais usa:

WhatsApp

Pergunta

Possui contato frequente com amigos/família online:

Sim

Pergunta

Possui dificuldades com os aparelhos/aplicativos? Caso afirmativo, quais?

Sim. Aprender

Pergunta

Tem interesse em aprender mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

Caso afirmativo, já procurou como aprender mais?

Apenas com meus netos

Pergunta

Seus parentes/amigos querem que você aprenda mais sobre tecnologia?

Sim

Pergunta

O que procura (se algo) pra melhorar sua experiência tecnológica

Procuo aprender com meus filhos e netos

Pergunta

Descrever problemas do dia a dia por não saber utilizar algum aparelho/aplicativo:

Não saber usar corretamente os aplicativos e ter dificuldades em aprender

Highlights de Pesquisa

Nome

Data

Local

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

Não são apenas idosos acima de 70 anos que tem dificuldades com tecnologias. Muitos adultos na faixa de 50 anos também apresentam problemas para usar o computador e telefone.

Aspectos que importaram mais para os participantes

O fato de muitos não conseguirem fazer atividades consideradas simples no telefone, além do não entendimento do funcionamento dos aparelhos eletrônicos.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

A maioria dos entrevistados tem as maiores reclamações voltadas para o uso do celular e não do computador.

Muitos conseguem realizar apenas atividades básicas no telefone (no máximo conseguem usar 1 ou 2 redes sociais)

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Como engajar os idosos a quererem buscar conhecimento na área da tecnologia.

O papel dos filhos, sobrinhos e netos para o aprendizado dos idosos.



PERSONA

NOME Francisco / Chico

IDADE 55 anos

HOBBY Ler Livros, Séries, Filmes, Pescar e receber os netos

TRABALHO Advogado

PERSONALIDADE

Bastante focado, introvertido e detalhista.

SONHOS

Sonha em comprar uma casa de praia após sua aposentadoria, onde pode curtir com sua família e amigos.

OBJETOS E LUGARES

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

Francisco costuma usar o celular para ligações e trocas de mensagem e também usa o computador para realizar tarefas básicas em seu ambiente de trabalho. Além disso, ele não sai de casa sem o seu óculos de grau e a sua pasta.

OBJETIVOS CHAVE

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

Ampliar o seu conhecimento tecnológico para poder otimizar as suas tarefas do dia-a-dia e não ter que pedir ajuda para ninguém

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

MAPA DE EMPATIA



Cliente:

Francisco

Pense que não deve ter que pedir ajuda toda hora para os sobrinhos e netos, procure a autonomia tecnológica e entender o que faz por trás de todas suas ações assim como melhorar a performance em seu emprego por esses meios.

Quem quer obter informações mais sobre a família e os amigos para ficar mais próximo e confortável. Paciência e tranquilidade, por isso que tem tanta paciência e tempo de dia para eles. Também quer melhorar sobre as situações tecnológicas que podem ajudar em sua vida para melhorar a sua desconexão.

Quem ele é?

3. O que ele PENSA E SENTE?

2. O que ele VÊ?

Muitos aplicativos e ferramentas para ajudar, muita utilidade com a tecnologia, por isso que ele tem tanta paciência e tempo de dia para eles. Também quer melhorar sobre as situações tecnológicas que podem ajudar em sua vida para melhorar a sua desconexão.

1. O que ele OUZ E FAZ?

É um homem mais introvertido, sempre lendo seus livros ou assistindo as notícias, isso é, quando não está focado no trabalho. Muito profissional e formal com clientes, sempre diz que não dá pra chegar em lugar nenhum sem aprender e sem trabalhar.

DORES

ansiedade, estresse, falta de tempo, falta de

Se sente desconectado com os sobrinhos e netos, que hoje em dia passam tanto tempo na internet, assim como os grupos de amigos que frequentava que agora usam o Facebook para se reunir.

GANHOS

mais tempo, mais tempo para se dedicar

Deixe o computador mais rápido de usar, por isso que ele não dá pra chegar em lugar nenhum sem aprender e sem trabalhar.



PERSONA

NOME

IDADE

HOBBY

TRABALHO

PERSONALIDADE

Alegre e extrovertida

SONHOS

Ver todos os netos formados

OBJETOS E LUGARES

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

Ela sempre usa a sua máquina de costura para fazer roupas para os netos e filhos e também usa o seu telefone para ligações.

OBJETIVOS CHAVE

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

O objetivo chave seria aprender o uso básico do celular como fazer ligações, trocar mensagens e baixar aplicativos.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

MAPA DE EMPATIA



Cliente:

Maria

Acredita que para acompanhar a vida dos netos, amigos e família precisa aprender a utilizar o celular, mandar mensagens, baixar apps e entender como esse "troço" funciona. Também imagina que deve ter algum artigo sobre métodos de costura que gostaria de ler.

Enxuta muito que está vivendo no passado, apesar de ter tido uma vida bem quando e que precisa de aprender a usar mensagens. Também precisa muito que deve aprender a usar redes sociais pois lá há várias oportunidades de socialização e de conhecer pessoas interessantes, novas ou expandir nos existentes.

Como ela vê o mundo?

1) Como ela vê o mundo?

2) Como ela vê o mundo?

Ela percebe como o mundo mudou, como as coisas evoluíram tão rapidamente e que a era contemporânea está tão nova. Celulares, pra todo lado, computadores que antes ocupavam prédios inteiros, agora cabem em uma bolsa, carros inteligentes, aparelhos que convertem som em luz... o mundo realmente está saturado de tecnologia.

3) Como ela vê o mundo?

Diz que a vida não se deve viver no escuro e na solidão, somos seres sociais afinal. Por isso Maria tenta trazer um pouquinho mais de alegria pra si mesma e para sua família e amigos.

DORES

sozinha, velha, não tem ninguém para ajudar

Se sente sozinha e triste quando não há ninguém na família.

GANHOS

mais tempo, mais tempo para passar os dias

Deixa uma família unida e forte, que podem passar por tudo se estiverem juntos, que diferenças não significam nada. Quer ser lembrada como a matriarca da família, sempre alegre e buscando ajudar.

Brainstorming / Brainwriting

Bruno M.

Daniel B.

Fernando C.

Filipe M.

Interface com
letras
maiores

Glossário de
Tecnologia

Vídeos sobre
como se
prevenir dos
golpes do wpp

Interfaces
simples e
intuitivas

Temas
separados de
tecnologias (Ex:
para celular e
para PC)

Comunidade
p/ tirar
dúvidas

Tutorias de
como gerar
arquivos pdf

Atividades
complementa
res de fixação

Tutorias
Escritos de
como utilizar
apps

Ensinar a
baixar
músicas

História
da
tecnologia

Vídeos sobre
temas
variados (Ex:
Segurança na
Internet)

Mostrar nos
sites centro de
ensino/ongs
focados em
idosos

Evolução da
tecnologia (e
como
acompanha-la)

Tutoriais
Síncronos

Pontuações
através de
atividades feitas
no site/app
(manter
engajamento)

Mural de Possibilidades



MURAL DE POSSIBILIDADES

Glossário da tecnologia

Tutoriais síncronos

Vídeos de temas variados (tutoriais etc)

Tutoriais escritos

Mostrar centros de ensino e ONGs

Atividades complementares

IDEIA 1

Glossário da tecnologia

Descrever de forma menos técnica o significado de termos usados no meio da tecnologia

IDEIA 2

Vídeos de temas variados (tutoriais etc)

Vídeos diversos relacionados a temas atuais

IDEIA 3

Tutoriais síncronos

Tutoriais ao vivo onde irá ensinar os idosos a realizar alguma tarefa envolvendo o celular ou computador

IDEIA 4

Mostrar centros de ensino e ONGs

Listar os centros de ensino e ONGs focados nos idosos

IDEIA 5

Tutoriais escritos

Tutoriais escritos onde irá ensinar a realização de atividades comuns no dia a dia

IDEIA 6

Atividades complementares

Atividades de fixação sobre os temas tecnológicos abordados

Priorização de Ideias

MAPA DE PRIORIZAÇÃO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Criar um ambiente convidativo para o aprendizado da tecnologia. De maneira simples e eficaz, com foco no engajamento e expansão do conhecimento para todos interessados

Custo

Tutoriais síncronos

Atividades complementares de fixação

Vídeos de temas variados (tutoriais etc)

Glossário da tecnologia

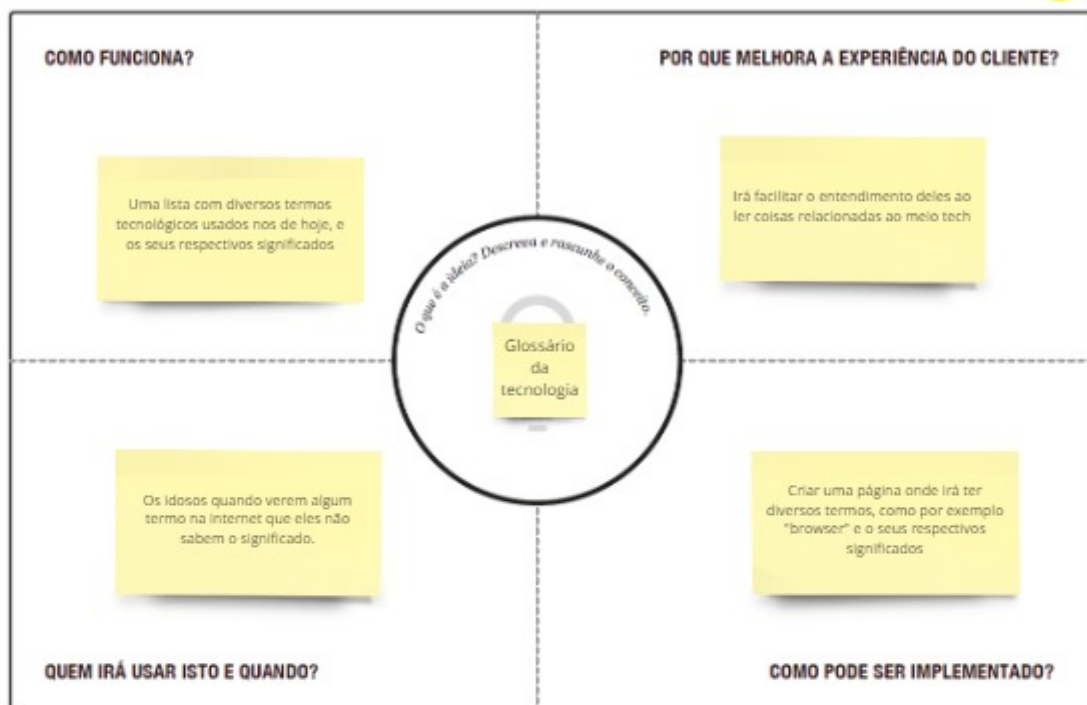
Mostrar centros de ensino e ongs

Tutoriais escritos

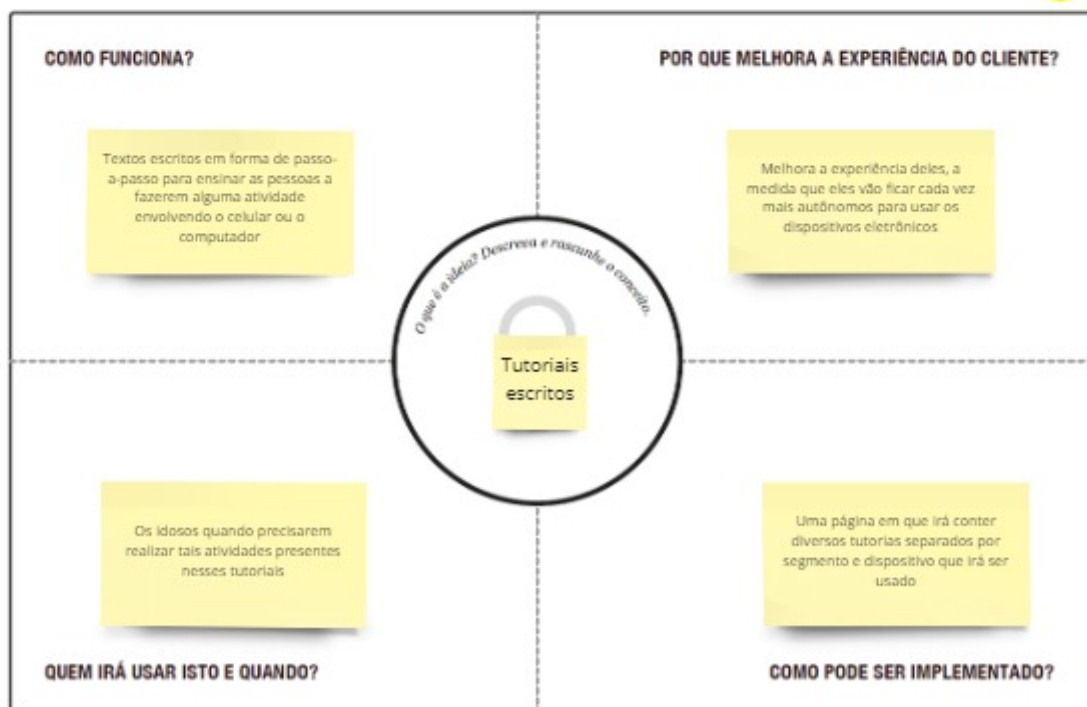
Impacto

Detalhamento das Ideias

MAPA CONCEITUAL

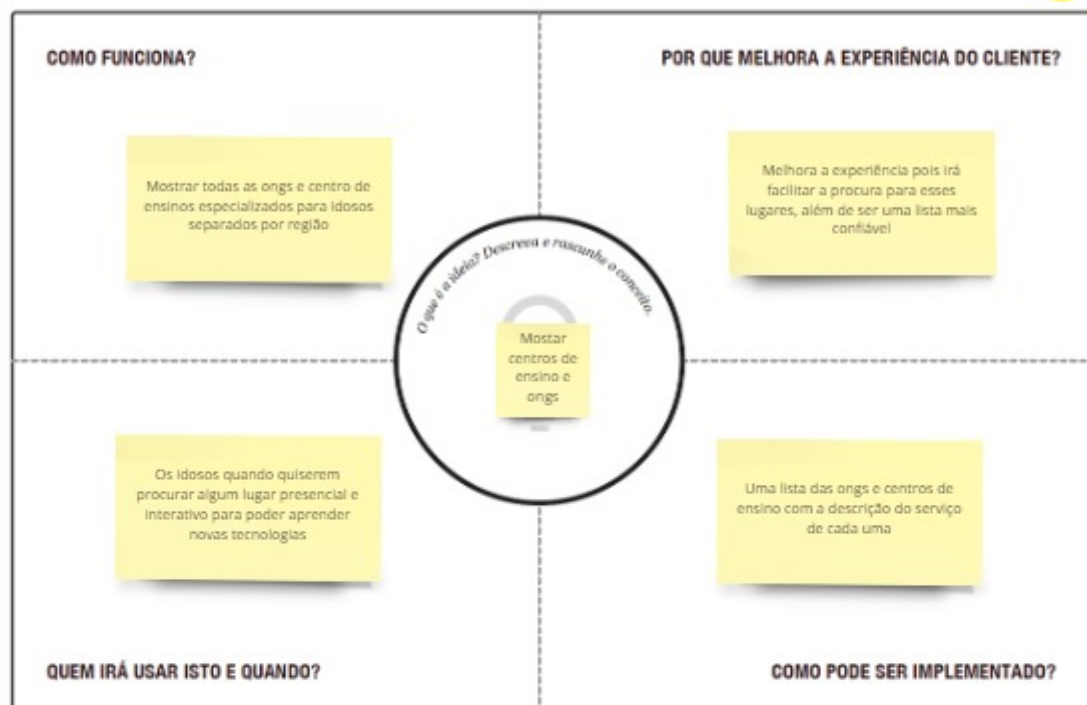


MAPA CONCEITUAL

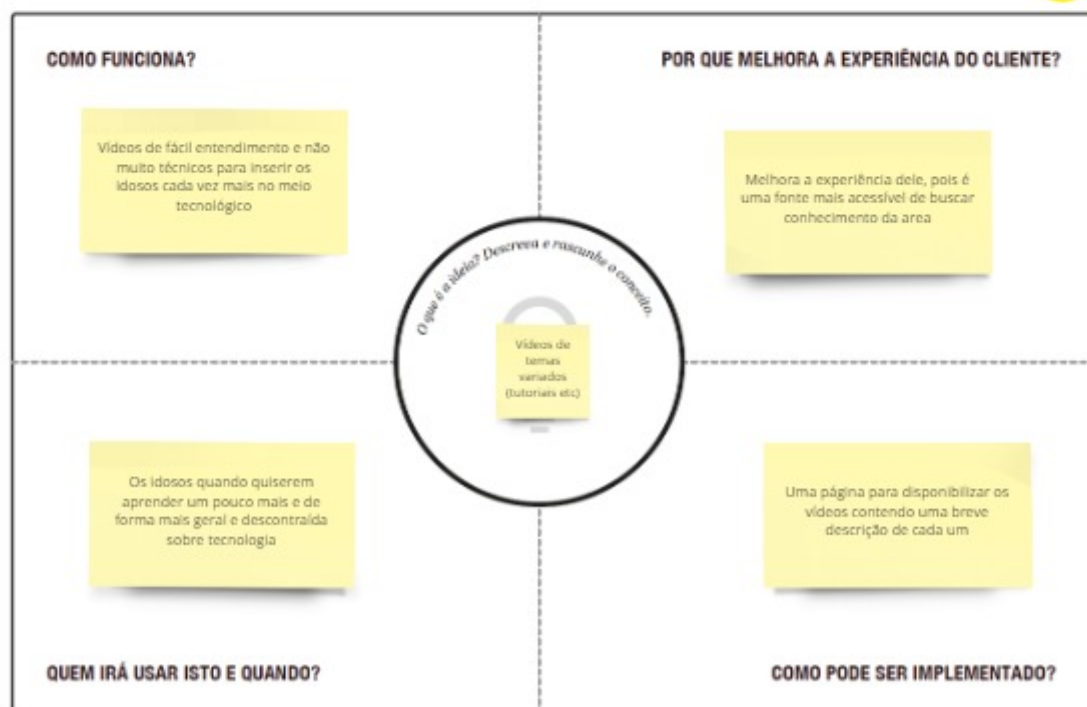


Detalhamento das Ideias

MAPA CONCEITUAL



MAPA CONCEITUAL



Bem vindo ao |NOME|

email

senha

Entrar

[Esqueceu sua senha?](#)



Página inicial



Pesquisar



comentários



Configurações

Suas aulas/tutoriais



Adicionar Aula
ou
Tutorial



Tutorial ...



Tutorial ...



Aula de ...



Aula de ...



Tutorial ...



Página inicial



Pesquisar



comentários



Configurações

Titulo do vídeo

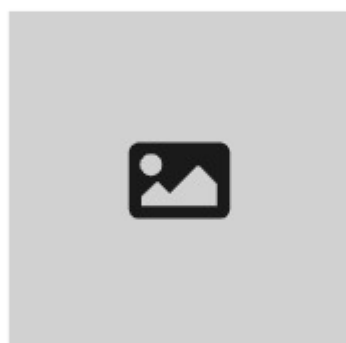


Espaço de explicação em texto do vídeo em questao. Lorem ipsum dolor sit amet consectetur adipisicing elit. Deleniti ex consequuntur optio porro quasi adipisci autem soluta? Magnam, deserunt placeat.

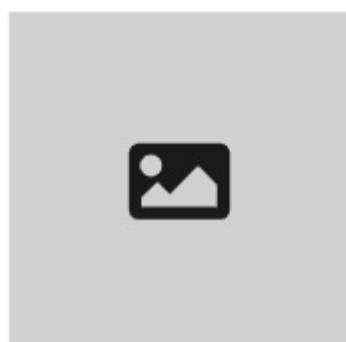




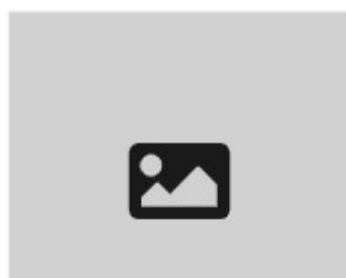
Voltar

 Search

Label

TitleDescription
Description

Label

TitleDescription
Description

Label

TitleDescription
Description

Miro

Q

W

E

R

T

Y

U

I

O

P

A

S

D

F

G

H

J

K

L



Z

X

C

V

B

N

M



123

123

Go



Configurações

Text



Text



Text



Text



Text



Text



Voltar