

Épico 2 – Personas

Persona 1: João Silva – Cliente Produtor

João Silva é um empresário de 45 anos, residente em Coimbra, casado e com dois filhos. Licenciado em Gestão, tem uma preocupação particular e crescente com a sustentabilidade ambiental e está sempre atento a formas de reduzir os custos energéticos da sua casa. Há cerca de seis meses instalou painéis solares e desde então utiliza regularmente a aplicação para monitorizar a produção de energia e o saldo de créditos acumulados.

O João tem competências digitais médias-altas, ou seja, está habituado a utilizar aplicações financeiras e de monitorização em tempo real no seu telemóvel e no seu computador, e valoriza muito a clareza e a rapidez da informação. Entre as suas motivações estão a maximização da poupança e o controlo total sobre a produção energética. No entanto, sente-se frequentemente frustrado com processos burocráticos demorados, falta de clareza nos benefícios dos créditos e interfaces pouco intuitivas. Para o João, é essencial poder visualizar a produção e os créditos de forma simples e receber notificações rápidas sobre qualquer alteração relevante.

Persona 2: Ana Costa – Técnica Certificada

Ana Costa tem 38 anos e é engenheira eletrotécnica, residente no Porto. Solteira e com um mestrado na área, possui elevadas competências digitais e está habituada a lidar com softwares técnicos no seu dia a dia. Trabalha como técnica certificada, responsável por validar instalações de painéis solares e emitir os respetivos certificados.

A Ana utiliza tanto o computador como o tablet para realizar registos em campo e dá grande importância à rapidez e eficiência nos processos. A sua principal motivação é garantir que todas as instalações sejam seguras e cumpram os requisitos legais, mas encontra obstáculos quando os dados submetidos pelos clientes estão incompletos ou quando os sistemas não comunicam de forma eficaz entre si. Outro ponto crítico é a lentidão da aplicação em locais com má cobertura de rede. A Ana precisa de ter uma visão clara das instalações pendentes, um fluxo intuitivo para submissão de relatórios e acesso rápido ao histórico técnico.

Persona 3: Pedro Matos – Gestor Ambiental

Pedro Matos é um diretor de operações de 50 anos, vive em Lisboa e tem um filho. Licenciado em Engenharia Industrial, Pedro está à frente da supervisão ambiental da empresa. Embora tenha competências digitais médias, sente-se confortável ao utilizar dashboards e ferramentas de análise para acompanhamento de dados estratégicos.

O Pedro é motivado pelo desejo de manter o sistema funcional e eficiente, garantir o cumprimento das metas ambientais e assegurar a escalabilidade do serviço. As suas frustrações surgem principalmente da falta de uma visão consolidada e integrada dos dados e da dificuldade em obter relatórios detalhados de forma rápida. O Pedro precisa de indicadores-chave atualizados e de alertas automáticos sobre problemas críticos, para poder agir prontamente e fundamentar decisões estratégicas.

Persona 4: Cláudia Ribeiro – Cliente Potencial

Cláudia Ribeiro, de 33 anos, é professora do ensino secundário e vive em Braga com o parceiro. Com um mestrado em Educação, a Cláudia tem competências digitais médias: está habituada a utilizar redes sociais e aplicações básicas no seu dia a dia, principalmente no telemóvel. Ela está interessada em soluções de energia renovável para a sua casa, mas ainda não tomou a decisão de avançar com a instalação de painéis solares.

A Cláudia procura informações claras e simples sobre o processo e gostaria de simular os benefícios reais antes de investir. As suas principais frustrações prendem-se com a linguagem técnica pouco acessível e com processos complexos para obter orçamentos ou iniciar uma instalação. Para a Cláudia é fundamental poder aceder facilmente a simuladores e pedir contacto de um especialista sem complicações.