

Prompt para Geração de Mapa de Jornada

Por:

Guilherme Silveira Duarte - 22052564

Lucas Silva Araújo - 22153899

Marcos André Araújo Costa - 22050949

Washington Antônio Moreno Riega - 22152254

Professor:

Bruno Gadelha

1. LEGENDA

Vermelho: Representa o que deve ser adaptado ao sistema em questão

Verde: Representa as respostas para o nosso sistema.

2. PROMPTS

PROMPT 1

Você deverá estudar, analisar e armazenar as informações fornecidas e gerar um Mapa de Jornada do Usuário quando solicitado para cada História de Usuário que será passada. Considere que o software que estou construindo possui a seguinte visão de produto: **"Insira aqui a ideia do produto de software que você deseja desenvolver"**. No momento, para toda e qualquer informação que eu lhe fornecer, estude, guarde e me responda única e exclusivamente: "Entendido" quando terminar.

PROMPT 2

Eu vou lhe fornecer um template para geração de mapa de jornada a partir de uma história de usuário. Utilize-o para estruturar sua resposta, sempre que for solicitado a gerar um mapa de jornada para cada história de usuário fornecida.

Tudo que está em CAPS é um placeholder. Toda vez que você gerar um texto tente encaixar em um dos placeholders que eu listei. Por favor, preserve o formato exato do template geral e ao final responda com "Entendido".

Observação: "Fase N" representa as N fases necessárias para a conclusão da história do usuário e é repetido até que a tarefa seja concluída durante a jornada do usuário. N representa o número sequencial da fase [0...N].

Mapa de Jornada do Usuário: NOME DO MAPA DE JORNADA

-> Ator: {DEFINIR O ATOR DA JORNADA}

-> Cenário + Expectativas: {DESCREVER O CENÁRIO E AS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO DA JORNADA}

Fase N: NOME DA FASE

- **Ação do usuário:** O usuário {DESCREVER A AÇÃO DO USUÁRIO}.
- **Pensamento:** {PENSAMENTO DO USUÁRIO DURANTE A FASE}.
- **Emoção:** {DESCREVER EMOÇÃO DOMINANTE DO USUÁRIO}.
- **Oportunidade:** {DESCREVER OPORTUNIDADE PARA MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO}.

PROMPT 3

Eu vou lhe fornecer alguns exemplos de mapas de jornada bem formados para lhe auxiliar na criação dos mapas. Utilize-o para estruturar sua resposta, sempre que for solicitado a gerar um mapa de jornada para cada história de usuário fornecida. Estude, guarde e responda única e exclusivamente: "Entendido" quando terminar.

Exemplos 1:

Para a história do usuário :- Como um cliente de fast-food, eu quero fazer um pedido de comida pelo aplicativo, para que eu possa receber meu lanche em casa rapidamente.

Mapa de Jornada do Usuário: Pedido de Comida pelo App de Fast-Food

-> **Ator:** Cliente de fast-food (João, 25 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** João está com fome e deseja pedir um lanche rapidamente usando o aplicativo de fast-food. Ele espera que o processo seja simples, rápido e sem complicações, e que a entrega ocorra dentro do tempo estimado.

Fase 1: Exploração do Menu

- **Ação do Usuário:** João navega pelo aplicativo para encontrar o que deseja pedir.
- **Pensamento:** "Espero encontrar meu combo favorito rapidamente."
- **Emoção:** Fome e leve ansiedade para fazer o pedido o quanto antes.
- **Oportunidade:** Facilitar a navegação no menu com sugestões personalizadas e um sistema de busca eficiente.

Fase 2: Escolha e Personalização

- **Ação do Usuário:** João escolhe um combo de hambúrguer e personaliza os ingredientes.
- **Pensamento:** "Quero adicionar mais molho e tirar o pepino. Tomara que eu consiga personalizar sem confusão."
- **Emoção:** Foco e leve preocupação em errar na personalização.
- **Oportunidade:** Oferecer uma interface simples e intuitiva para personalização, com feedback visual imediato das alterações.

Fase 3: Pagamento

- **Ação do Usuário:** João insere os dados de pagamento e finaliza a compra.
- **Pensamento:** "Espero que o pagamento seja rápido, e que não tenha problemas com meu cartão."
- **Emoção:** Impaciência e leve nervosismo.

- **Oportunidade:** Implementar pagamento com um clique e garantir que as opções de pagamento sejam claras e seguras.

Fase 4: Acompanhamento da Entrega

- **Ação do Usuário:** João acompanha o status da entrega pelo aplicativo.
- **Pensamento:** "Quando meu lanche vai chegar? Espero que não demore muito."
- **Emoção:** Expectativa e leve ansiedade.
- **Oportunidade:** Fornecer uma linha do tempo visual clara e atualizações em tempo real sobre o status da entrega.

Exemplo 2:

Para a história do usuário :- Como um usuário de banco digital, eu quero transferir dinheiro para outro banco, para que eu possa pagar uma conta.

Mapa de Jornada do Usuário: Transferência Bancária pelo App

-> **Ator:** Usuário de banco digital (Maria, 34 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Maria precisa pagar uma conta urgente e decide usar o aplicativo do banco digital para transferir o dinheiro para outra conta. Ela espera que o processo seja simples, rápido e seguro.

Fase 1: Acesso ao Aplicativo

- **Ação do Usuário:** Maria abre o aplicativo do banco digital e faz o login.
- **Pensamento:** "Preciso fazer essa transferência o mais rápido possível."
- **Emoção:** Pressa e preocupação com a segurança do processo.
- **Oportunidade:** Oferecer login rápido com biometria ou reconhecimento facial e destacar a segurança das operações logo na tela inicial.

Fase 2: Navegação e Seleção da Função de Transferência

- **Ação do Usuário:** Maria navega pelo aplicativo até encontrar a opção de transferir dinheiro.
- **Pensamento:** "Espero que seja fácil encontrar a função de transferência e que não esteja escondida."
- **Emoção:** Leve frustração, misturada com urgência.
- **Oportunidade:** Disponibilizar atalhos ou menus simplificados que deixem a opção de transferência visível e acessível na tela principal.

Fase 3: Escolha do Tipo de Transferência

- **Ação do Usuário:** Maria escolhe entre transferência entre contas do mesmo banco ou transferência para outro banco.
- **Pensamento:** "Preciso escolher corretamente o tipo de transferência, porque estou enviando para outro banco."
- **Emoção:** Concentração e cautela.
- **Oportunidade:** Oferecer descrições claras para cada opção de transferência, com informações sobre prazos e taxas, para evitar confusão.

Fase 4: Inserção dos Dados da Transferência

- **Ação do Usuário:** Maria insere os dados do destinatário, incluindo agência, conta, CPF e o valor a ser transferido.
- **Pensamento:** "Preciso ter certeza de que inseri todas as informações corretamente para não haver problemas."
- **Emoção:** Ansiedade com medo de cometer erros que possam atrasar a transferência.
- **Oportunidade:** Oferecer validação automática dos dados inseridos (como confirmação de que a conta e agência existem) e permitir o preenchimento automático de destinatários frequentes.

Fase 5: Confirmação e Notificação de Sucesso

- **Ação do Usuário:** Maria revisa todas as informações, confirma a transferência e recebe uma notificação de sucesso.
- **Pensamento:** "Espero que a transferência tenha sido concluída sem problemas. Quando o dinheiro vai estar na outra conta?"
- **Emoção:** Alívio e satisfação após a confirmação, mas com leve ansiedade até a transferência ser totalmente processada.
- **Oportunidade:** Fornecer um comprovante digital imediato e notificar o usuário por push quando o dinheiro for transferido para a conta de destino, além de informar o tempo estimado para a conclusão.

PROMPT 4

Atuando como um Engenheiro de RA, com muita experiência em elicitação de requisitos. Considere todas as informações que te concedi previamente sobre o produto de software que estou construindo, sobre o template, orientações e exemplos que te forneci para a criação de mapas de jornada, e agora, não responda somente "Entendido" e gere um mapa de jornada para cada história de usuário fornecida a seguir, levando em consideração os aspectos adicionais que possam melhorar a experiência do usuário e a eficiência do sistema.

Observação: O número de fases não precisa ser igual para todas as histórias

Histórias de usuário:

História de Usuário 1 : NOME DA HISTÓRIA DE USUÁRIO

- Como um {TIPO DE USUÁRIO}, Eu quero {REALIZAR UMA AÇÃO}, Para que {RESULTADO ESPERADO}.

História de Usuário 2 : NOME DA HISTÓRIA DE USUÁRIO

- Como um {TIPO DE USUÁRIO}, Eu quero {REALIZAR UMA AÇÃO}, Para que {RESULTADO ESPERADO}.

História de Usuário 3 : NOME DA HISTÓRIA DE USUÁRIO

- Como um {TIPO DE USUÁRIO}, Eu quero {REALIZAR UMA AÇÃO}, Para que {RESULTADO ESPERADO}.

.
. .
.

3. PROMPTS ADAPTADOS AO SISTEMA

PROMPT 1

Você deverá estudar, analisar e armazenar as informações fornecidas e gerar um Mapa de Jornada do Usuário quando solicitado para cada História de Usuário que será passada. Considere que o software que estou construindo possui a seguinte visão de produto: **Sistema de Gestão de Finanças Pessoais para Idosos**. No momento, para toda e qualquer informação que eu lhe fornecer, estude, guarde e me responda única e exclusivamente: "Entendido" quando terminar.

PROMPT 2

Eu vou lhe fornecer um template para geração de mapa de jornada a partir de uma história de usuário. Utilize-o para estruturar sua resposta, sempre que for solicitado a gerar um mapa de jornada para cada história de usuário fornecida.

Tudo que está em CAPS é um placeholder. Toda vez que você gerar um texto tente encaixar em um dos placeholders que eu listei. Por favor, preserve o formato exato do template geral e ao final responda com "Entendido".

Observação: "Fase N" representa as N fases necessárias para a conclusão da história do usuário e é repetido até que a tarefa seja concluída durante a jornada do usuário. N representa o número sequencial da fase [0...N].

Mapa de Jornada do Usuário: NOME DO MAPA DE JORNADA

-> Ator: {DEFINIR O ATOR DA JORNADA}

-> Cenário + Expectativas: {DESCREVER O CENÁRIO E AS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO DA JORNADA}

Fase N: NOME DA FASE

- Ação do usuário: O usuário {DESCREVER A AÇÃO DO USUÁRIO}.**
- Pensamento: {PENSAMENTO DO USUÁRIO DURANTE A FASE}.**
- Emoção: {DESCREVER EMOÇÃO DOMINANTE DO USUÁRIO}.**
- Oportunidade: {DESCREVER OPORTUNIDADE PARA MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO}.**

PROMPT 3

Eu vou lhe fornecer alguns exemplos de mapas de jornada bem formados para lhe auxiliar na criação dos mapas. Utilize-o para estruturar sua resposta, sempre que for solicitado a gerar um mapa de jornada para cada história de usuário fornecida. Estude, guarde e responda única e exclusivamente: "Entendido" quando terminar.

Exemplos 1:

Para a história do usuário :- Como um cliente de fast-food, eu quero fazer um pedido de comida pelo aplicativo, para que eu possa receber meu lanche em casa rapidamente.

Mapa de Jornada do Usuário: Pedido de Comida pelo App de Fast-Food

-> **Ator:** Cliente de fast-food (João, 25 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** João está com fome e deseja pedir um lanche rapidamente usando o aplicativo de fast-food. Ele espera que o processo seja simples, rápido e sem complicações, e que a entrega ocorra dentro do tempo estimado.

Fase 1: Exploração do Menu

- **Ação do Usuário:** João navega pelo aplicativo para encontrar o que deseja pedir.
- **Pensamento:** "Espero encontrar meu combo favorito rapidamente."
- **Emoção:** Fome e leve ansiedade para fazer o pedido o quanto antes.
- **Oportunidade:** Facilitar a navegação no menu com sugestões personalizadas e um sistema de busca eficiente.

Fase 2: Escolha e Personalização

- **Ação do Usuário:** João escolhe um combo de hambúrguer e personaliza os ingredientes.
- **Pensamento:** "Quero adicionar mais molho e tirar o pepino. Tomara que eu consiga personalizar sem confusão."
- **Emoção:** Foco e leve preocupação em errar na personalização.
- **Oportunidade:** Oferecer uma interface simples e intuitiva para personalização, com feedback visual imediato das alterações.

Fase 3: Pagamento

- **Ação do Usuário:** João insere os dados de pagamento e finaliza a compra.
- **Pensamento:** "Espero que o pagamento seja rápido, e que não tenha problemas com meu cartão."
- **Emoção:** Impaciência e leve nervosismo.
- **Oportunidade:** Implementar pagamento com um clique e garantir que as opções de pagamento sejam claras e seguras.

Fase 4: Acompanhamento da Entrega

- **Ação do Usuário:** João acompanha o status da entrega pelo aplicativo.
- **Pensamento:** "Quando meu lanche vai chegar? Espero que não demore muito."
- **Emoção:** Expectativa e leve ansiedade.
- **Oportunidade:** Fornecer uma linha do tempo visual clara e atualizações em tempo real sobre o status da entrega.

Exemplo 2:

Para a história do usuário :- Como um usuário de banco digital, eu quero transferir dinheiro para outro banco, para que eu possa pagar uma conta.

Mapa de Jornada do Usuário: Transferência Bancária pelo App

-> **Ator:** Usuário de banco digital (Maria, 34 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Maria precisa pagar uma conta urgente e decide usar o aplicativo do banco digital para transferir o dinheiro para outra conta. Ela espera que o processo seja simples, rápido e seguro.

Fase 1: Acesso ao Aplicativo

- **Ação do Usuário:** Maria abre o aplicativo do banco digital e faz o login.
- **Pensamento:** "Preciso fazer essa transferência o mais rápido possível."
- **Emoção:** Pressa e preocupação com a segurança do processo.
- **Oportunidade:** Oferecer login rápido com biometria ou reconhecimento facial e destacar a segurança das operações logo na tela inicial.

Fase 2: Navegação e Seleção da Função de Transferência

- **Ação do Usuário:** Maria navega pelo aplicativo até encontrar a opção de transferir dinheiro.
- **Pensamento:** "Espero que seja fácil encontrar a função de transferência e que não esteja escondida."
- **Emoção:** Leve frustração, misturada com urgência.
- **Oportunidade:** Disponibilizar atalhos ou menus simplificados que deixem a opção de transferência visível e acessível na tela principal.

Fase 3: Escolha do Tipo de Transferência

- **Ação do Usuário:** Maria escolhe entre transferência entre contas do mesmo banco ou transferência para outro banco.
- **Pensamento:** "Preciso escolher corretamente o tipo de transferência, porque estou enviando para outro banco."
- **Emoção:** Concentração e cautela.
- **Oportunidade:** Oferecer descrições claras para cada opção de transferência, com informações sobre prazos e taxas, para evitar confusão.

Fase 4: Inserção dos Dados da Transferência

- **Ação do Usuário:** Maria insere os dados do destinatário, incluindo agência, conta, CPF e o valor a ser transferido.
- **Pensamento:** "Preciso ter certeza de que inseri todas as informações corretamente para não haver problemas."
- **Emoção:** Ansiedade com medo de cometer erros que possam atrasar a transferência.
- **Oportunidade:** Oferecer validação automática dos dados inseridos (como confirmação de que a conta e agência existem) e permitir o preenchimento automático de destinatários frequentes.

Fase 5: Confirmação e Notificação de Sucesso

- **Ação do Usuário:** Maria revisa todas as informações, confirma a transferência e recebe uma notificação de sucesso.
- **Pensamento:** "Espero que a transferência tenha sido concluída sem problemas. Quando o dinheiro vai estar na outra conta?"
- **Emoção:** Alívio e satisfação após a confirmação, mas com leve ansiedade até a transferência ser totalmente processada.

- **Oportunidade:** Fornecer um comprovante digital imediato e notificar o usuário por push quando o dinheiro for transferido para a conta de destino, além de informar o tempo estimado para a conclusão.

PROMPT 4

Atuando como um Engenheiro de RA, com muita experiência em eliciação de requisitos. Considere todas as informações que te concedi previamente sobre o produto de software que estou construindo, sobre o template, orientações e exemplos que te forneci para a criação de mapas de jornada, e agora, não responda somente “Entendido” e gere um mapa de jornada para cada história de usuário fornecida a seguir, levando em consideração os aspectos adicionais que possam melhorar a experiência do usuário e a eficiência do sistema.

Observação: O número de fases não precisa ser igual para todas as histórias

Histórias de usuário:

História de Usuário 1: Registro de Novos Usuários

- Como um idoso, Eu quero registrar um novo usuário, Para que eu possa acessar o sistema de gestão de finanças pessoais.

História de Usuário 2: Login

- Como um idoso, Eu quero fazer login no sistema, Para que eu possa acessar meu perfil e minhas finanças.

História de Usuário 3: Logout

- Como um idoso, Eu quero fazer logout do sistema, Para que eu possa sair da minha conta de forma segura.

História de Usuário 4: Criar Perfil Personalizado

- Como um idoso, Eu quero criar um perfil personalizado, Para que eu possa gerenciar minhas finanças de acordo com minhas necessidades.

História de Usuário 5: Adição de Receitas

- Como um idoso, Eu quero adicionar receitas ao sistema, Para que eu possa acompanhar meus ganhos mensais.

História de Usuário 6: Edição de Receitas

- Como um idoso, Eu quero editar receitas existentes, Para que eu possa corrigir informações ou ajustar valores.

História de Usuário 7: Exclusão de Receitas

- Como um idoso, Eu quero excluir receitas, Para que eu possa remover entradas desatualizadas ou incorretas.

História de Usuário 8: Adição de Despesas

- Como um idoso, Eu quero adicionar despesas ao sistema, Para que eu possa monitorar meus gastos mensais.

História de Usuário 9: Edição de Despesas

- Como um idoso, Eu quero editar despesas existentes, Para que eu possa corrigir informações ou ajustar valores.

História de Usuário 10: Exclusão de Despesas

- Como um idoso, Eu quero excluir despesas, Para que eu possa remover entradas que não são mais relevantes.

História de Usuário 11: Categorização de Despesas

- Como um idoso, Eu quero categorizar minhas despesas, Para que eu possa entender melhor onde estou gastando meu dinheiro.

História de Usuário 12: Definição de Metas de Economia

- Como um idoso, Eu quero definir metas de economia, Para que eu possa planejar melhor meus gastos e economizar mais.

História de Usuário 13: Alertas de Pagamentos

- Como um idoso, Eu quero receber alertas de pagamentos, Para que eu não perca datas de vencimento e evite multas.

História de Usuário 14: Geração de Relatórios Mensais

- Como um idoso, Eu quero gerar relatórios mensais de receitas e despesas, Para que eu possa analisar minha situação financeira ao longo do tempo.

História de Usuário 15: Geração de Relatórios Anuais

- Como um idoso, Eu quero gerar relatórios anuais de receitas e despesas, Para que eu possa ter uma visão geral das minhas finanças durante o ano.

História de Usuário 16: Gráficos de Receitas e Despesas

- Como um idoso, Eu quero visualizar gráficos de receitas e despesas, Para que eu possa entender rapidamente minha saúde financeira.

História de Usuário 17: Acesso a FAQs

- Como um idoso, Eu quero acessar uma seção de FAQs, Para que eu possa encontrar respostas para dúvidas comuns sobre o uso do sistema.

4. DIÁLOGO COM O CHATGPT

Você disse:

Você deverá estudar, analisar e armazenar as informações fornecidas e gerar um Mapa de Jornada do Usuário quando solicitado para cada História de Usuário que será passada. Considere que o software que estou construindo possui a seguinte visão de produto: Sistema de Gestão de Finanças Pessoais para Idosos. No momento, para toda e qualquer informação que eu lhe fornecer, estude, guarde e me responda única e exclusivamente: "Entendido" quando terminar.

O ChatGPT disse:

ChatGPT

Entendido.

4o mini

Você disse:

Eu vou lhe fornecer um template para geração de mapa de jornada a partir de uma história de usuário. Utilize-o para estruturar sua resposta, sempre que for solicitado a gerar um mapa de jornada para cada história de usuário fornecida. Tudo que está em CAPS é um placeholder. Toda vez que você gerar um texto tente encaixar em um dos placeholders que eu listei. Por favor, preserve o formato exato do template geral e ao final responda com "Entendido". Observação: "Fase N" representa as N fases necessárias para a conclusão da história do usuário e é repetido até que a tarefa seja concluída durante a jornada do usuário. N representa o número sequencial da fase [0...N]. Mapa de Jornada do Usuário: NOME DO MAPA DE JORNADA -> Ator: {DEFINIR O ATOR DA JORNADA} -> Cenário + Expectativas: {DESCREVER O CENÁRIO E AS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO DA JORNADA} Fase N: NOME DA FASE - Ação do usuário: O usuário {DESCREVER A AÇÃO DO USUÁRIO}. - Pensamento: {PENSAMENTO DO USUÁRIO DURANTE A FASE}. - Emoção: {DESCREVER EMOÇÃO DOMINANTE DO USUÁRIO}. - Oportunidade: {DESCREVER OPORTUNIDADE PARA MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO}.

O ChatGPT disse:

ChatGPT

Entendido.

4o mini

Você disse:

Eu vou lhe fornecer alguns exemplos de mapas de jornada bem formados para lhe auxiliar na criação dos mapas. Utilize-o para estruturar sua resposta, sempre que for solicitado a gerar um mapa de jornada para cada história de usuário fornecida. Estude, guarde e responda única e exclusivamente: "Entendido" quando terminar. Exemplos 1: Para a história do usuário :- Como um cliente de fast-food, eu quero fazer um pedido de comida pelo aplicativo, para que eu possa receber meu lanche em casa rapidamente. Mapa de Jornada do Usuário: Pedido de Comida pelo App de Fast-Food -> Ator: Cliente de fast-food (João, 25 anos) -> Cenário + Expectativas:

João está com fome e deseja pedir um lanche rapidamente usando o aplicativo de fast-food. Ele espera que o processo seja simples, rápido e sem complicações, e que a entrega ocorra dentro do tempo estimado. Fase 1: Exploração do Menu - Ação do Usuário: João navega pelo aplicativo para encontrar o que deseja pedir. - Pensamento: "Espero encontrar meu combo favorito rapidamente." - Emoção: Fome e leve ansiedade para fazer o pedido o quanto antes. - Oportunidade: Facilitar a navegação no menu com sugestões personalizadas e um sistema de busca eficiente. Fase 2: Escolha e Personalização - Ação do Usuário: João escolhe um combo de hambúrguer e personaliza os ingredientes. - Pensamento: "Quero adicionar mais molho e tirar o pepino. Tomara que eu consiga personalizar sem confusão." - Emoção: Foco e leve preocupação em errar na personalização. - Oportunidade: Oferecer uma interface simples e intuitiva para personalização, com feedback visual imediato das alterações. Fase 3: Pagamento - Ação do Usuário: João insere os dados de pagamento e finaliza a compra. - Pensamento: "Espero que o pagamento seja rápido, e que não tenha problemas com meu cartão." - Emoção: Impaciência e leve nervosismo. - Oportunidade: Implementar pagamento com um clique e garantir que as opções de pagamento sejam claras e seguras. Fase 4: Acompanhamento da Entrega - Ação do Usuário: João acompanha o status da entrega pelo aplicativo. - Pensamento: "Quando meu lanche vai chegar? Espero que não demore muito." - Emoção: Expectativa e leve ansiedade. - Oportunidade: Fornecer uma linha do tempo visual clara e atualizações em tempo real sobre o status da entrega.

Exemplo 2: Para a história do usuário :- Como um usuário de banco digital, eu quero transferir dinheiro para outro banco, para que eu possa pagar uma conta. Mapa de Jornada do Usuário: Transferência Bancária pelo App -> Ator: Usuário de banco digital (Maria, 34 anos) -> Cenário + Expectativas: Maria precisa pagar uma conta urgente e decide usar o aplicativo do banco digital para transferir o dinheiro para outra conta. Ela espera que o processo seja simples, rápido e seguro. Fase 1: Acesso ao Aplicativo - Ação do Usuário: Maria abre o aplicativo do banco digital e faz o login. - Pensamento: "Preciso fazer essa transferência o mais rápido possível." - Emoção: Pressa e preocupação com a segurança do processo. - Oportunidade: Oferecer login rápido com biometria ou reconhecimento facial e destacar a segurança das operações logo na tela inicial. Fase 2: Navegação e Seleção da Função de Transferência - Ação do Usuário: Maria navega pelo aplicativo até encontrar a opção de transferir dinheiro. - Pensamento: "Espero que seja fácil encontrar a função de transferência e que não esteja escondida." - Emoção: Leve frustração, misturada com urgência. - Oportunidade: Disponibilizar atalhos ou menus simplificados que deixem a opção de transferência visível e acessível na tela principal. Fase 3: Escolha do Tipo de Transferência - Ação do Usuário: Maria escolhe entre transferência entre contas do mesmo banco ou transferência para outro banco. - Pensamento: "Preciso escolher corretamente o tipo de transferência, porque estou enviando para outro banco." - Emoção: Concentração e cautela. - Oportunidade: Oferecer descrições claras para cada opção de transferência, com informações sobre prazos e taxas, para evitar confusão. Fase 4: Inserção dos Dados da Transferência - Ação do Usuário: Maria insere os dados do destinatário, incluindo agência, conta, CPF e o valor a ser transferido. - Pensamento: "Preciso ter certeza de que inseri todas as informações corretamente para não haver problemas." - Emoção: Ansiedade com medo de cometer erros que possam atrasar a transferência. - Oportunidade: Oferecer validação automática dos dados inseridos (como confirmação de que a conta e agência existem) e permitir o preenchimento

automático de destinatários frequentes. Fase 5: Confirmação e Notificação de Sucesso - Ação do Usuário: Maria revisa todas as informações, confirma a transferência e recebe uma notificação de sucesso. - Pensamento: "Espero que a transferência tenha sido concluída sem problemas. Quando o dinheiro vai estar na outra conta?" - Emoção: Alívio e satisfação após a confirmação, mas com leve ansiedade até a transferência ser totalmente processada. - Oportunidade: Fornecer um comprovante digital imediato e notificar o usuário por push quando o dinheiro for transferido para a conta de destino, além de informar o tempo estimado para a conclusão.

O ChatGPT disse:

ChatGPT

Entendido.

4o mini

Você disse:

Atuando como um Engenheiro de RA, com muita experiência em elicitação de requisitos. Considere todas as informações que te concedi previamente sobre o produto de software que estou construindo, sobre o template, orientações e exemplos que te forneci para a criação de mapas de jornada, e agora, não responda somente "Entendido" e gere um mapa de jornada para cada história de usuário fornecida a seguir, levando em consideração os aspectos adicionais que possam melhorar a experiência do usuário e a eficiência do sistema. Observação: O número de fases não precisa ser igual para todas as histórias

Histórias de usuário:

História de Usuário 1: Registro de Novos Usuários - Como um idoso, Eu quero registrar um novo usuário, Para que eu possa acessar o sistema de gestão de finanças pessoais.

História de Usuário 2: Login - Como um idoso, Eu quero fazer login no sistema, Para que eu possa acessar meu perfil e minhas finanças.

História de Usuário 3: Logout - Como um idoso, Eu quero fazer logout do sistema, Para que eu possa sair da minha conta de forma segura.

História de Usuário 4: Criar Perfil Personalizado - Como um idoso, Eu quero criar um perfil personalizado, Para que eu possa gerenciar minhas finanças de acordo com minhas necessidades.

História de Usuário 5: Adição de Receitas - Como um idoso, Eu quero adicionar receitas ao sistema, Para que eu possa acompanhar meus ganhos mensais.

História de Usuário 6: Edição de Receitas - Como um idoso, Eu quero editar receitas existentes, Para que eu possa corrigir informações ou ajustar valores.

História de Usuário 7: Exclusão de Receitas - Como um idoso, Eu quero excluir receitas, Para que eu possa remover entradas desatualizadas ou incorretas.

História de Usuário 8: Adição de Despesas - Como um idoso, Eu quero adicionar despesas ao sistema, Para que eu possa monitorar meus gastos mensais.

História de Usuário 9: Edição de Despesas - Como um idoso, Eu quero editar despesas existentes, Para que eu possa corrigir informações ou ajustar valores.

História de Usuário 10: Exclusão de Despesas - Como um idoso, Eu quero excluir despesas, Para que eu possa remover entradas que não são mais relevantes.

História de Usuário 11: Categorização de Despesas - Como um idoso, Eu quero categorizar minhas despesas, Para que eu possa entender melhor onde estou gastando meu dinheiro.

História de Usuário 12: Definição de Metas de Economia - Como um idoso, Eu quero definir metas de economia, Para que eu possa planejar

melhor meus gastos e economizar mais. História de Usuário 13: Alertas de Pagamentos - Como um idoso, Eu quero receber alertas de pagamentos, Para que eu não perca datas de vencimento e evite multas. História de Usuário 14: Geração de Relatórios Mensais - Como um idoso, Eu quero gerar relatórios mensais de receitas e despesas, Para que eu possa analisar minha situação financeira ao longo do tempo. História de Usuário 15: Geração de Relatórios Anuais - Como um idoso, Eu quero gerar relatórios anuais de receitas e despesas, Para que eu possa ter uma visão geral das minhas finanças durante o ano. História de Usuário 16: Gráficos de Receitas e Despesas - Como um idoso, Eu quero visualizar gráficos de receitas e despesas, Para que eu possa entender rapidamente minha saúde financeira. História de Usuário 17: Acesso a FAQs - Como um idoso, Eu quero acessar uma seção de FAQs, Para que eu possa encontrar respostas para dúvidas comuns sobre o uso do sistema.

O ChatGPT disse:

ChatGPT

Mapa de Jornada do Usuário: Registro de Novos Usuários

-> Ator: Idoso (Maria, 70 anos)

-> Cenário + Expectativas: Maria deseja registrar um novo usuário no sistema de gestão de finanças pessoais. Ela espera que o processo seja simples, claro e que suas informações sejam protegidas.

Fase 1: Acesso à Página de Registro

- **Ação do Usuário:** Maria acessa a página de registro do aplicativo.
- **Pensamento:** "Espero que o registro seja fácil de encontrar e começar."
- **Emoção:** Curiosidade e um pouco de ansiedade.
- **Oportunidade:** Garantir que a opção de registro esteja claramente visível na tela inicial, com um design amigável.

Fase 2: Preenchimento do Formulário

- **Ação do Usuário:** Maria preenche o formulário de registro com seus dados pessoais.
- **Pensamento:** "Espero não esquecer nenhuma informação importante."
- **Emoção:** Leve nervosismo sobre fornecer os dados corretos.
- **Oportunidade:** Incluir dicas e exemplos em campos de texto para ajudar no preenchimento.

Fase 3: Confirmação de Registro

- **Ação do Usuário:** Maria revisa as informações e confirma o registro.
- **Pensamento:** "Espero que tudo esteja certo. Preciso de uma confirmação clara."
- **Emoção:** Ansiedade até receber a confirmação.
- **Oportunidade:** Enviar uma notificação de sucesso ou e-mail de confirmação logo após o registro.

Mapa de Jornada do Usuário: Login

-> Ator: Idoso (Carlos, 68 anos)

-> Cenário + Expectativas: Carlos deseja fazer login no sistema para acessar suas finanças. Ele espera que o processo seja rápido e seguro.

Fase 1: Acesso ao Aplicativo

- Ação do Usuário: Carlos abre o aplicativo e navega até a tela de login.
- Pensamento: "Espero que seja fácil entrar na minha conta."
- Emoção: Leve expectativa e ansiedade.
- Oportunidade: Simplificar o design da tela de login e incluir opções de login com biometria.

Fase 2: Inserção de Credenciais

- Ação do Usuário: Carlos insere seu e-mail e senha.
- Pensamento: "Vou torcer para não errar a senha."
- Emoção: Concentração e leve estresse.
- Oportunidade: Incluir um botão de 'mostrar senha' para ajudar na inserção correta.

Fase 3: Acesso ao Perfil

- Ação do Usuário: Carlos clica em "entrar" e aguarda o carregamento do sistema.
- Pensamento: "Espero que tudo esteja funcionando bem."
- Emoção: Ansiedade até ver sua conta.
- Oportunidade: Fornecer feedback visual, como animações, enquanto o sistema processa o login.

Mapa de Jornada do Usuário: Logout

-> Ator: Idoso (Ana, 75 anos)

-> Cenário + Expectativas: Ana deseja fazer logout do sistema para garantir a segurança de suas informações. Ela espera que o processo seja fácil e claro.

Fase 1: Navegação para o Logout

- Ação do Usuário: Ana localiza o botão de logout no menu.
- Pensamento: "Preciso encontrar onde posso sair do sistema."
- Emoção: Leve frustração se não encontrar rapidamente.
- Oportunidade: Garantir que o botão de logout seja facilmente acessível e visível.

Fase 2: Confirmação de Logout

- **Ação do Usuário:** Ana clica no botão de logout e aguarda a confirmação.
 - **Pensamento:** "Espero que haja uma confirmação de que saí com segurança."
 - **Emoção:** Alívio ao saber que está desconectada.
 - **Oportunidade:** Exibir uma mensagem de confirmação clara após o logout.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Criar Perfil Personalizado

-> **Ator:** Idoso (Jorge, 72 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Jorge deseja criar um perfil que se adapte às suas necessidades financeiras. Ele espera que o processo seja simples e intuitivo.

Fase 1: Acesso à Criação de Perfil

- **Ação do Usuário:** Jorge navega até a seção de criação de perfil.
- **Pensamento:** "Espero que seja fácil ajustar meu perfil às minhas necessidades."
- **Emoção:** Esperança e um pouco de ansiedade.
- **Oportunidade:** Oferecer um tutorial ou dicas no início do processo.

Fase 2: Preenchimento de Informações

- **Ação do Usuário:** Jorge preenche os dados solicitados, como renda e despesas.
- **Pensamento:** "Quero ter certeza de que tudo está correto."
- **Emoção:** Concentração e cuidado.
- **Oportunidade:** Utilizar campos de preenchimento assistido para ajudar Jorge.

Fase 3: Revisão do Perfil

- **Ação do Usuário:** Jorge revisa as informações inseridas antes de salvar.
 - **Pensamento:** "Devo ter certeza de que tudo está conforme eu quero."
 - **Emoção:** Ansiedade sobre as informações corretas.
 - **Oportunidade:** Oferecer uma visualização clara de como será o perfil após a configuração.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Adição de Receitas

-> **Ator:** Idoso (Roberto, 80 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Roberto deseja adicionar suas receitas ao sistema para acompanhar seus ganhos. Ele espera um processo rápido e sem complicações.

Fase 1: Acesso à Seção de Receitas

- **Ação do Usuário:** Roberto navega até a seção de adição de receitas.
- **Pensamento:** "Espero que seja fácil adicionar minhas receitas."
- **Emoção:** Confiança e leve expectativa.
- **Oportunidade:** Utilizar um design intuitivo com ícones claros.

Fase 2: Inserção dos Dados da Receita

- **Ação do Usuário:** Roberto insere os detalhes da receita, como valor e descrição.
- **Pensamento:** "Preciso lembrar de todos os detalhes."
- **Emoção:** Concentração e leve ansiedade.
- **Oportunidade:** Oferecer sugestões automáticas com base em entradas anteriores.

Fase 3: Confirmação da Adição

- **Ação do Usuário:** Roberto revisa e confirma a adição da receita.
- **Pensamento:** "Espero que tudo tenha sido salvo corretamente."
- **Emoção:** Alívio ao finalizar a ação.
- **Oportunidade:** Notificar Roberto com uma mensagem de sucesso após a adição.

Mapa de Jornada do Usuário: Edição de Receitas

-> **Ator:** Idoso (Cláudia, 74 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Cláudia deseja editar uma receita existente. Ela espera que o processo seja simples e que suas alterações sejam salvas corretamente.

Fase 1: Localização da Receita

- **Ação do Usuário:** Cláudia navega pela lista de receitas para encontrar a que deseja editar.
- **Pensamento:** "Onde está a receita que quero mudar?"
- **Emoção:** Leve frustração se não encontrar rapidamente.
- **Oportunidade:** Melhorar a busca por receitas, com filtros e categorias.

Fase 2: Edição dos Detalhes

- **Ação do Usuário:** Cláudia faz as alterações necessárias na receita.
- **Pensamento:** "Espero que seja fácil mudar os valores."
- **Emoção:** Concentração e expectativa.
- **Oportunidade:** Usar uma interface clara com feedback visual durante a edição.

Fase 3: Salvamento das Alterações

- **Ação do Usuário:** Cláudia confirma as alterações.
- **Pensamento:** "Será que tudo foi salvo como eu queria?"

- **Emoção:** Ansiedade até receber a confirmação.
 - **Oportunidade:** Enviar uma notificação de sucesso logo após o salvamento.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Exclusão de Receitas

-> **Ator:** Idoso (Fernando, 69 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Fernando deseja excluir uma receita que não é mais relevante. Ele espera um processo claro e seguro.

Fase 1: Localização da Receita para Exclusão

- **Ação do Usuário:** Fernando procura a receita que deseja excluir.
- **Pensamento:** "Onde está essa receita antiga?"
- **Emoção:** Leve frustração se não encontrar rapidamente.
- **Oportunidade:** Implementar uma função de busca mais eficiente.

Fase 2: Início do Processo de Exclusão

- **Ação do Usuário:** Fernando seleciona a receita e inicia a exclusão.
- **Pensamento:** "Espero que seja fácil excluir isso."
- **Emoção:** Cautela e leve preocupação sobre a permanência da exclusão.
- **Oportunidade:** Exibir uma mensagem de confirmação antes de excluir.

Fase 3: Confirmação de Exclusão

- **Ação do Usuário:** Fernando confirma a exclusão da receita.
 - **Pensamento:** "Foi excluído mesmo?"
 - **Emoção:** Alívio e satisfação ao finalizar a ação.
 - **Oportunidade:** Notificar Fernando sobre a exclusão com uma mensagem clara.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Adição de Despesas

-> **Ator:** Idoso (Helena, 71 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Helena deseja adicionar despesas ao sistema para monitorar seus gastos. Ela espera um processo rápido e intuitivo.

Fase 1: Acesso à Seção de Despesas

- **Ação do Usuário:** Helena navega até a seção de adição de despesas.
- **Pensamento:** "Espero que seja fácil adicionar o que gastei."
- **Emoção:** Leve ansiedade em relação ao tempo.
- **Oportunidade:** Usar um layout intuitivo que destaque a adição de despesas.

Fase 2: Inserção dos Dados da Despesa

- **Ação do Usuário:** Helena preenche os detalhes da despesa.
- **Pensamento:** "Preciso ser precisa com os valores."
- **Emoção:** Foco e cuidado.
- **Oportunidade:** Oferecer a opção de categorizar a despesa enquanto a insere.

Fase 3: Confirmação da Adição

- **Ação do Usuário:** Helena revisa e confirma a adição da despesa.
 - **Pensamento:** "Espero que tudo esteja certo."
 - **Emoção:** Alívio ao finalizar a ação.
 - **Oportunidade:** Notificar Helena com uma mensagem de sucesso após a adição.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Edição de Despesas

-> **Ator:** Idoso (Eduardo, 76 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Eduardo deseja editar uma despesa existente. Ele espera que o processo seja simples e direto.

Fase 1: Localização da Despesa

- **Ação do Usuário:** Eduardo navega pela lista de despesas para encontrar a que deseja editar.
- **Pensamento:** "Onde está a despesa que quero mudar?"
- **Emoção:** Leve frustração se não encontrar rapidamente.
- **Oportunidade:** Melhorar a pesquisa de despesas com filtros por data e categoria.

Fase 2: Edição dos Detalhes

- **Ação do Usuário:** Eduardo altera os detalhes da despesa.
- **Pensamento:** "Preciso garantir que isso esteja correto."
- **Emoção:** Concentração e leve ansiedade.
- **Oportunidade:** Exibir um resumo das alterações feitas antes da confirmação.

Fase 3: Salvamento das Alterações

- **Ação do Usuário:** Eduardo confirma as alterações.
 - **Pensamento:** "Espero que isso tenha sido salvo."
 - **Emoção:** Alívio após a confirmação.
 - **Oportunidade:** Notificar Eduardo com uma confirmação de sucesso.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Exclusão de Despesas

-> **Ator:** Idoso (Sofia, 73 anos)

-> Cenário + Expectativas: Sofia deseja excluir uma despesa que não é mais relevante. Ela espera um processo claro e seguro.

Fase 1: Localização da Despesa para Exclusão

- Ação do Usuário: Sofia procura a despesa que deseja excluir.
- Pensamento: "Espero encontrar rapidamente a despesa antiga."
- Emoção: Leve frustração se não encontrar.
- Oportunidade: Implementar uma função de busca eficiente.

Fase 2: Início do Processo de Exclusão

- Ação do Usuário: Sofia seleciona a despesa e inicia a exclusão.
- Pensamento: "Estou pronta para excluir isso."
- Emoção: Cautela sobre a permanência da exclusão.
- Oportunidade: Mostrar um aviso sobre a irreversibilidade da ação.

Fase 3: Confirmação de Exclusão

- Ação do Usuário: Sofia confirma a exclusão da despesa.
 - Pensamento: "Foi excluído mesmo?"
 - Emoção: Alívio ao final da ação.
 - Oportunidade: Notificar Sofia com uma mensagem clara de confirmação.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Categorização de Despesas

-> Ator: Idoso (Alberto, 70 anos)

-> Cenário + Expectativas: Alberto deseja categorizar suas despesas para entender melhor seus gastos. Ele espera que o processo seja simples e intuitivo.

Fase 1: Acesso à Categorização

- Ação do Usuário: Alberto navega até a seção de categorização de despesas.
- Pensamento: "Espero que seja fácil categorizar tudo."
- Emoção: Expectativa e um pouco de ansiedade.
- Oportunidade: Utilizar uma interface amigável que explique a importância da categorização.

Fase 2: Seleção de Categorias

- Ação do Usuário: Alberto escolhe as categorias apropriadas para suas despesas.
- Pensamento: "Quero ser preciso para entender melhor meus gastos."
- Emoção: Foco e leve preocupação em categorizar corretamente.
- Oportunidade: Oferecer sugestões de categorias com base em gastos anteriores.

Fase 3: Revisão da Categorização

- **Ação do Usuário:** Alberto revisa suas escolhas de categorias.
 - **Pensamento:** "Espero que eu não tenha cometido erros."
 - **Emoção:** Ansiedade até receber a confirmação.
 - **Oportunidade:** Oferecer uma visualização clara das despesas categorizadas.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Definição de Metas de Economia

-> **Ator:** Idoso (Luiza, 65 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Luiza deseja definir metas de economia para planejar melhor seus gastos. Ela espera que o processo seja fácil e motivador.

Fase 1: Acesso à Definição de Metas

- **Ação do Usuário:** Luiza navega até a seção de metas de economia.
- **Pensamento:** "Espero que seja fácil definir o que quero economizar."
- **Emoção:** Expectativa e motivação.
- **Oportunidade:** Oferecer uma introdução amigável sobre como as metas funcionam.

Fase 2: Inserção das Metas

- **Ação do Usuário:** Luiza insere as metas que deseja alcançar.
- **Pensamento:** "Preciso ser realista sobre quanto posso economizar."
- **Emoção:** Concentração e leve ansiedade.
- **Oportunidade:** Fornecer exemplos de metas alcançáveis para inspiração.

Fase 3: Revisão e Confirmação

- **Ação do Usuário:** Luiza revisa e confirma suas metas de economia.
 - **Pensamento:** "Espero que isso me ajude a manter o foco."
 - **Emoção:** Alívio e empolgação ao finalizar.
 - **Oportunidade:** Notificar Luiza com dicas sobre como alcançar suas metas.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Alertas de Pagamentos

-> **Ator:** Idoso (Ricardo, 78 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Ricardo deseja receber alertas de pagamentos para evitar atrasos. Ele espera que os alertas sejam claros e úteis.

Fase 1: Acesso às Configurações de Alertas

- **Ação do Usuário:** Ricardo navega até as configurações de alertas.

- **Pensamento:** "Espero que seja fácil configurar isso."
- **Emoção:** Expectativa e leve ansiedade.
- **Oportunidade:** Usar uma interface clara com descrições das opções de alerta.

Fase 2: Seleção de Tipos de Alertas

- **Ação do Usuário:** Ricardo escolhe quais alertas deseja receber.
- **Pensamento:** "Quero garantir que não perca nenhum pagamento."
- **Emoção:** Cautela e responsabilidade.
- **Oportunidade:** Oferecer opções de personalização de alertas com exemplos.

Fase 3: Confirmação das Configurações

- **Ação do Usuário:** Ricardo confirma as configurações de alertas.
 - **Pensamento:** "Espero que isso funcione como eu planejei."
 - **Emoção:** Alívio e satisfação ao finalizar.
 - **Oportunidade:** Notificar Ricardo com uma confirmação clara e um resumo das configurações.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Geração de Relatórios Mensais

-> **Ator:** Idoso (Teresa, 74 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Teresa deseja gerar relatórios mensais para analisar suas finanças. Ela espera que o processo seja fácil e que os relatórios sejam informativos.

Fase 1: Acesso à Geração de Relatórios

- **Ação do Usuário:** Teresa navega até a seção de relatórios mensais.
- **Pensamento:** "Espero que eu consiga gerar meu relatório rapidamente."
- **Emoção:** Expectativa e curiosidade.
- **Oportunidade:** Oferecer uma introdução sobre a importância dos relatórios.

Fase 2: Seleção do Período

- **Ação do Usuário:** Teresa escolhe o período que deseja analisar.
- **Pensamento:** "Preciso selecionar o mês certo."
- **Emoção:** Leve ansiedade em relação à precisão.
- **Oportunidade:** Utilizar um calendário interativo para facilitar a escolha do período.

Fase 3: Geração do Relatório

- **Ação do Usuário:** Teresa clica em "gerar relatório" e aguarda.
- **Pensamento:** "Espero que o relatório me ajude a entender meus gastos."
- **Emoção:** Expectativa enquanto o relatório é gerado.
- **Oportunidade:** Exibir uma animação ou mensagem enquanto o relatório está sendo gerado.

Fase 4: Revisão do Relatório

- **Ação do Usuário:** Teresa revisa o relatório gerado.
 - **Pensamento:** "Quero analisar onde posso economizar."
 - **Emoção:** Interesse e motivação para melhorar suas finanças.
 - **Oportunidade:** Incluir gráficos e resumos que destaquem os principais insights.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Geração de Relatórios Anuais

-> **Ator:** Idoso (Paulo, 76 anos)

-> **Cenário + Expectativas:** Paulo deseja gerar relatórios anuais para uma visão geral das suas finanças. Ele espera que o processo seja claro e que os relatórios sejam compreensíveis.

Fase 1: Acesso à Geração de Relatórios Anuais

- **Ação do Usuário:** Paulo navega até a seção de relatórios anuais.
- **Pensamento:** "Espero que a geração do relatório anual seja simples."
- **Emoção:** Expectativa e leve ansiedade.
- **Oportunidade:** Usar um layout claro para a seção de relatórios anuais.

Fase 2: Seleção do Ano

- **Ação do Usuário:** Paulo escolhe o ano que deseja analisar.
- **Pensamento:** "Quero ver como foram minhas finanças no ano passado."
- **Emoção:** Foco e interesse.
- **Oportunidade:** Facilitar a seleção com um menu suspenso claro.

Fase 3: Geração do Relatório

- **Ação do Usuário:** Paulo clica em "gerar relatório anual".
- **Pensamento:** "Espero que eu possa ver um resumo das minhas finanças."
- **Emoção:** Ansiedade enquanto o relatório é gerado.
- **Oportunidade:** Exibir um carregamento visual para manter Paulo informado.

Fase 4: Revisão do Relatório

- **Ação do Usuário:** Paulo analisa o relatório gerado.
 - **Pensamento:** "Preciso entender meus gastos ao longo do ano."
 - **Emoção:** Interesse e motivação para planejar o próximo ano.
 - **Oportunidade:** Incluir gráficos e comparações com anos anteriores.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Visualização de Gráficos de Receitas e Despesas

-> Ator: Idoso (Gustavo, 80 anos)

-> Cenário + Expectativas: Gustavo deseja visualizar gráficos de suas receitas e despesas. Ele espera que os gráficos sejam claros e informativos.

Fase 1: Acesso à Seção de Gráficos

- Ação do Usuário: Gustavo navega até a seção de gráficos.
- Pensamento: "Espero que os gráficos sejam fáceis de entender."
- Emoção: Curiosidade e expectativa.
- Oportunidade: Oferecer uma introdução aos tipos de gráficos disponíveis.

Fase 2: Seleção do Tipo de Gráfico

- Ação do Usuário: Gustavo escolhe o tipo de gráfico que deseja visualizar.
- Pensamento: "Qual gráfico me mostrará melhor minha situação financeira?"
- Emoção: Foco e interesse.
- Oportunidade: Oferecer exemplos visuais de cada tipo de gráfico.

Fase 3: Análise do Gráfico

- Ação do Usuário: Gustavo observa o gráfico gerado.
 - Pensamento: "Preciso entender meus gastos e receitas rapidamente."
 - Emoção: Satisfação ao ver uma visualização clara.
 - Oportunidade: Incluir legendas e explicações para facilitar a interpretação dos dados.
-

Mapa de Jornada do Usuário: Acesso a FAQs

-> Ator: Idoso (Mariana, 66 anos)

-> Cenário + Expectativas: Mariana deseja acessar a seção de FAQs para esclarecer dúvidas sobre o uso do sistema. Ela espera encontrar respostas rápidas e claras.

Fase 1: Acesso à Seção de FAQs

- Ação do Usuário: Mariana navega até a seção de FAQs.
- Pensamento: "Espero que eu encontre a resposta que preciso."
- Emoção: Expectativa e um pouco de ansiedade.
- Oportunidade: Garantir que a seção de FAQs seja facilmente acessível e organizada.

Fase 2: Busca por Respostas

- Ação do Usuário: Mariana procura uma resposta específica nas FAQs.

- **Pensamento:** "Preciso de uma resposta rápida."
- **Emoção:** Frustração se não encontrar imediatamente.
- **Oportunidade:** Implementar uma barra de busca para facilitar a localização de informações.

Fase 3: Leitura da Resposta

- **Ação do Usuário:** Mariana lê a resposta encontrada.
- **Pensamento:** "Espero que isso resolva minha dúvida."
- **Emoção:** Alívio ao encontrar a informação correta.
- **Oportunidade:** Incluir links relacionados para mais informações ou tópicos semelhantes.

Esses mapas de jornada do usuário foram elaborados considerando a experiência dos idosos e buscando identificar oportunidades para melhorar o processo, tornando-o mais eficiente e intuitivo. Se precisar de mais informações ou ajustes, estou à disposição!

REFERÊNCIAS

GIBBONS, Sarah. *Journey mapping 101*. Nielsen Norman Group, 9 dez. 2018. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/>. Acesso em: 01 out. 2024.