**Persona e Jornada do Usuário – Versão para Entrega**

**Tema: Fase de Definição, Personas e Jornada do Usuário**

**Título do Projeto:** VESTA – Sistema de Detecção de Quedas para Idosos

**Grupo:** Steel-Hard / Fatec Jacareí – DSM **Data:** 21 /10/2025

**Criando uma Persona (1)**

Preencha os campos abaixo com base no **Mapa de Expectativas do grupo**.

| **Campo** | **Descrição** |
| --- | --- |
| **Nome (fictício):** | Dona Maria da Conceição |
| **Idade:** | 76 anos |
| **Objetivos:** | Manter sua independência, sentir-se segura dentro de casa e saber que será socorrida rapidamente em caso de queda. |
| **Frustrações:** | Medo de cair sozinha sem conseguir pedir ajuda; dificuldade com tecnologia muito complexa. |
| **Tecnologias usadas:** | Smartphone simples |
| **Citação (frase que representa a persona):** | “Quero viver tranquila, sem medo de cair e ficar sem ninguém por perto." |

**Criando o Mapa de Jornada do Usuário**

| **Etapa da Experiência** | **Ação do Usuário** | **Sentimento** | **Ponto de Dor** | **Oportunidade de Melhoria** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Antes do alerta | Ação: Dona Maria veste o dispositivo diariamente e o conecta ao Wi-Fi. | Segurança e tranquilidade. | Dificuldade ocasional em lembrar de carregar o dispositivo. | Adicionar lembretes automáticos de carga. |
| Durante o alerta | O sistema detecta uma queda e envia alerta ao cuidador. | Ansiedade seguida de alívio ao perceber que o socorro foi acionado. | Possíveis falsos positivos. | Calibrar sensores e incluir botão de 'Estou bem'. |
| Depois do alerta | O cuidador chega ou confirma via app que a idosa está segura. | Gratidão e confiança no sistema. | Falta de feedback pós-evento. | Relatórios e mensagens de acompanhamento. |

**Identificando Pontos Críticos**

| **Momento Crítico** | **Por que é crítico?** | **Solução sugerida** |
| --- | --- | --- |
| Queda real | momento de maior urgência | o sistema deve acionar alerta instantaneamente. |
| Falha de conexão Wi-Fi | pode gerar insegurança | aviso visual e sonoro ao usuário. |
| Falsos alertas | causam desconforto | confirmação rápida no app ou botão físico de cancelamento. |

**Criando uma Persona (2)**

Preencha os campos abaixo com base no **Mapa de Expectativas do grupo**.

| **Campo** | **Descrição** |
| --- | --- |
| **Nome (fictício):** | Sr. Carlos Alberto Santos |
| **Idade:** | 68 anos |
| **Objetivos:** | Continuar ativo e independente; dar tranquilidade à esposa quando estiver sozinho. |
| **Frustrações:** | Medo de cair sem conseguir pedir ajuda; dificuldade com tecnologia complexa. |
| **Tecnologias usadas:** | Smartphone simples, comunicação básica por chamadas; prefere sistemas automáticos. |
| **Citação (frase que representa a persona):** | “Quero poder caminhar tranquilo, sabendo que, se algo acontecer, alguém será avisado.” |

**Criando o Mapa de Jornada do Usuário**

| **Etapa da Experiência** | **Ação do Usuário** | **Sentimento** | **Ponto de Dor** | **Oportunidade de Melhoria** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Antes do alerta | Carlos veste o dispositivo VESTA todas as manhãs e verifica a luz indicadora de funcionamento. | Confiança e autonomia. | Dificuldade visual em perceber indicadores pequenos. | Criar aviso sonoro ou visual de confirmação de conexão. |
| Durante o alerta | Sofre um desequilíbrio e cai; o sistema detecta a queda e envia alerta ao cuidador. | |  | | --- | | Medo e insegurança inicial, depois alívio. |  |  | | --- | |  | | |  | | --- | | Falta de resposta imediata pode gerar pânico. |  |  | | --- | |  | | Exibir mensagem de “Alerta enviado” com retorno visual e sonoro. |
| Depois do alerta. | O cuidador chega rapidamente ou confirma via aplicativo que está a caminho. | Gratidão e tranquilidade. | Ansiedade até receber confirmação. | Mostrar contagem regressiva ou status do cuidador em tempo real. |

**Identificando Pontos Críticos**

| **Momento Crítico** | **Por que é crítico?** | **Solução sugerida** |
| --- | --- | --- |
| Queda real detectada à noite | Menor iluminação e resposta mais lenta do cuidador. | Adicionar alerta sonoro alto e notificação duplicada (SMS + app). |
| Bateria fraca no dispositivo | Risco de falha total no monitoramento. | Lembrete automático com aviso sonoro e notificação no app. |
| Falsos alertas durante movimentos bruscos | Gera desconfiança no sistema. | Calibração personalizada de sensibilidade. |

**Criando uma Persona (3)**

Preencha os campos abaixo com base no **Mapa de Expectativas do grupo**.

| **Campo** | **Descrição** |
| --- | --- |
| **Nome (fictício):** | Fernanda Oliveira Lima |
| **Idade:** | 45 anos |
| **Objetivos:** | Monitorar o bem-estar do pai mesmo à distância; receber alertas confiáveis e imediatos. |
| **Frustrações:** | Falsos alertas frequentes e falta de visibilidade do status do dispositivo (bateria ou conexão). |
| **Tecnologias usadas:** | Smartphone moderno, aplicativos de monitoramento e notificações; espera integração com vestíveis. |
| **Citação (frase que representa a persona):** | “Preciso de um sistema que me avise no momento certo, sem falhas nem sustos desnecessários.” |

**Criando o Mapa de Jornada do Usuário**

| **Etapa da Experiência** | **Ação do Usuário** | **Sentimento** | **Ponto de Dor** | **Oportunidade de Melhoria** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Antes do alerta | Fernanda confere o status do dispositivo do pai pelo app antes de sair para o trabalho. | Tranquilidade e segurança. | Dúvida se o sistema está realmente ativo. | Mostrar status / Última atualização” no painel. |
| Durante o alerta | Recebe notificação de queda enquanto está em plantão no hospital. | Ansiedade e preocupação. | Dificuldade de confirmar se é real ou falso positivo. | Adicionar botão “Verificar situação” com chamada direta ao pai. |
| Depois do alerta | Confirma que o pai está bem e registra o evento no histórico. | Alívio e satisfação. | Falta de relatório consolidado. | Criar painel com histórico de quedas e status do dispositivo. |

**Identificando Pontos Críticos**

| **Momento Crítico** | **Por que é crítico?** | **Solução sugerida** |
| --- | --- | --- |
| Recebimento de alerta durante o trabalho | Fernanda não pode interromper atendimentos. | Implementar alertas visuais e discretos (vibração + resumo rápido). |
| Falha de conexão entre o dispositivo e o app | Falta de confiança no sistema. | Sistema deve enviar última localização conhecida e tentativa de reconexão automática. |
| Períodos longos sem atividade detectada. | Podem indicar situação de risco (mal súbito ou dispositivo não usado). | Adicionar lembrete automático para verificar o idoso após X horas sem movimentação. |