

Experiência do Usuário – DSM – Prof.^a Lucineide – 2º Semestre/2025

Persona e Jornada do Usuário – Versão para Entrega

Aqui está a **Folha de Apoio (Handout)**, pronta para usar na atividade. Ela já está estruturada em **tabelas em branco** para facilitar o preenchimento e entregar no GitHub.

Tema: Fase de Definição, Personas e Jornada do Usuário

Título do Projeto: Tema 3 – Detecção de Quedas para Idosos

Grupo: ZenTech **Data:** 18 /09/2025

Criando uma Persona

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

Campo	Descrição
Nome (fictício):	Clarice dos Santos
Idade:	68 anos
Objetivos:	Manter-se segura em casa, receber ajuda rápida em caso de queda, evitar sustos nos familiares.
Frustrações:	Alertas falsos, dificuldade com tecnologia, internet instável, medo de não ser socorrida a tempo.
Tecnologias usadas:	Celular básico, SMS, Wi-Fi (com ajuda de familiares).
Citação (frase que representa a persona):	“Quero poder viver com independência, mas sem deixar meus filhos preocupados.”

Criando o Mapa de Jornada do Usuário

Definam **3 etapas da experiência** e descrevam **ações, sentimentos, pontos de dor e oportunidades**.

Etapas da Experiência	Ação do Usuário	Sentimento	Ponto de Dor	Oportunidade de Melhoria
Antes do alerta	Clarice realiza atividades domésticas sozinha.	Segura, independente.	Medo de cair	Sistema de detecção.

Experiência do Usuário – DSM – Prof.^a Lucineide – 2º Semestre/2025

Etapas da Experiência	Ação do Usuário	Sentimento	Ponto de Dor	Oportunidade de Melhoria
Durante o alerta	O sistema detecta uma queda e envia alerta.	Assustada, confusa.	Alarmes falsos, falta de confirmação.	Confirmação de queda via sensor + botão de SOS.
Depois do alerta	Familiares recebem alerta e entram em contato.	Aliviada, amparada.	Demora no atendimento, comunicação falha.	Integração com serviços de emergência e notificações claras.

Identificando Pontos Críticos

Marquem os **momentos de maior frustração ou ansiedade** e descrevam como o app pode resolver.

Momento Crítico	Por que é crítico?	Solução sugerida
Receber alertas falsos	Gera desconfiança no sistema e ansiedade nos familiares.	Incluir confirmação manual via botão
Falha no botão	Poder não enviar o alerta.	Usar o aplicativo no celular.
Dificuldade com tecnologia	Idosos podem não conseguir interagir com o dispositivo.	Interface simples