

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

Participantes: Adson O. B. Filho, Andressa Stéphanie Toledo da Silva, Carlos Eduardo da Silva Magalhães e Gustavo Hammes.

Exercício 1 – Criando uma Persona

- Em grupo, criem **1 persona detalhada** com base no mapa de expectativas do grupo.
- Incluam: nome, idade, objetivos, frustrações, tecnologia, citação.
- Exemplo ABP: *“Dona Maria, 67 anos, quer alertas simples e rápidos, não entende mensagens técnicas.”*

Exercício 2 – Criando o Mapa de Jornada do Usuário

- Definam **3 etapas da experiência** (antes do alerta, durante o alerta, depois do alerta).
- Para cada etapa, preencham: ação, sentimento, ponto de dor, oportunidade.
- Exemplo ABP:
 - Antes do alerta: “Dormindo” → sentimento: tranquilo → ponto de dor: não ouvir notificação → oportunidade: alerta sonoro alto.

Exercício 3 – Identificando pontos críticos

- Marquem na jornada **os momentos de maior frustração ou ansiedade**.
- Justifiquem como o app pode resolver cada um.
- Exemplo ABP: *Momento crítico: abrir a notificação → dor: mensagem longa → solução: ícone + frase curta.*

Entrega parcial da Aula 3:

- 1 persona detalhada.
- Jornada do Usuário inicial.
- Identificação de pontos críticos.

Atividade Guiada – Aula 3

Tema: Definição, Personas e Jornada do Usuário

Exercício 1 – Criando uma Persona

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

Campo	Descrição
Nome (fictício):	João Silva

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

Campo	Descrição
Idade:	45 anos
Objetivos:	Ser notificado de forma eficaz sobre emergências perto de sua casa para proteger sua família
Frustrações:	Receber alertas pouco claros, com informações técnicas ou com atraso. Se sentir inseguro por não saber como agir.
Tecnologias usadas:	Smartphone (WhatsApp, aplicativo de notícias), Smart TV e Rádio
Citação (frase que representa a persona):	“Preciso saber o que está acontecendo e o que fazer, de forma rápida e sem complicação”

Exercício 2 – 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	Realizando atividades rotineiras em casa.	Tranquilo, despreocupado.	Não estar ciente de um perigo iminente.	Enviar um som de alerta distinto e alto para chamar a atenção imediatamente
Durante o alerta	Pega o celular para ler a notificação.	Ansioso, confuso.	Dificuldade em entender a gravidade da situação e quais ações tomar.	Apresentar a informação com ícones claros, um texto curto e direto, e instruções passo a passo.
Depois do alerta	Busca mais informações em outros canais (TV, rádio).	Aliviado ou preocupado (dependendo do evento).	Incerteza se o perigo realmente passou ou se novas ações são necessárias.	Oferecer atualizações de status ("Situação normalizada") e um canal oficial para mais informações.

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

Exercício 3 – 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
Recebimento e compreensão da notificação	É o primeiro contato com a emergência. Uma mensagem confusa ou longa pode gerar pânico e inação, aumentando o risco.	Utilizar um ícone representativo do perigo (ex: gota para enchente) e uma frase curta e imperativa (ex: "Alerta de Enchente: Busque locais altos")
Ação pós-alerta	O usuário está ansioso e não sabe exatamente o que fazer ou para onde ir. A falta de orientação clara pode ser perigosa.	O aplicativo pode fornecer um mapa com rotas de evacuação seguras, localização de abrigos temporários e contatos de emergência.
Fim do evento	A ausência de uma comunicação oficial sobre o fim do perigo pode manter o usuário em estado de alerta e ansiedade desnecessariamente.	Enviar uma notificação de "Fim de Alerta" com uma mensagem tranquilizadora, confirmando que a situação está sob controle.

Entrega parcial da Aula 3:

- 1 persona criada.
- Jornada inicial do usuário.
- Pontos críticos identificados e sugeridas soluções.

Dica:

Este material será usado nas próximas aulas para criar **fluxos de tela e protótipos**. Guardem bem a persona e o mapa de jornada, pois eles guiarão o design do aplicativo.