

Necessidade de Inclusão Digital para Idosos

Integrantes

Breno Vargas Pereira
RA: 823134327

Natan Cardoso de Oliveira
RA: 823120309

Professor Robson Calvetti

2024

Índice

Considerações Importantes

Passo 1.....	3
Passo 2.....	5
Passo 3.....	6
Prisma de Desafio	7
Mapa de Influenciadores.....	8

Entrevista

Primeiro Entrevistado - Idoso.....	9
Segundo Entrevistado - Idoso.....	9
Terceiro Entrevistado - Familiar.....	10
Quarto Entrevistado - Familiar.....	10
Quinto Entrevistado - Profissional da Saúde.....	11

Mapa de Empatia

Primeiro Entrevistado - João Aurélio Pereira (Idoso).....	12
Segundo Entrevistado - Maria de Souza Carmo (Idoso).....	13
Terceiro Entrevistado - Marcos Ferreira de Melo (Familiar).....	14
Quarto Entrevistado - Ana Cristina Santos (Familiar).....	15
Quinto Entrevistado - Pedro Almeida Cardoso (Profissional da Saúde).....	16

Personas

Benedita Oliveira de Almeida.....	17
Afonso Augusto Costa.....	19

Bibliografia

Referências Bibliográficas.....	21
---------------------------------	----

Considerações Importantes

Passo 1

Qual a necessidade básica o desafio atende?

A inclusão social e digital dos idosos é uma necessidade fundamental em uma sociedade que está cada vez mais conectada. O uso de tecnologia pode aumentar a qualidade de vida e promover a independência dos idosos, possibilitando a eles um maior acesso a informações, serviços e conversas. No entanto, muitos idosos se encontram excluídos desse ambiente digital, o que os coloca em desvantagem em diversos aspectos da vida cotidiana, desde o acesso à saúde até as interações sociais.

Qual o problema essencial que estamos tentando resolver?

O problema central é que muitos idosos têm dificuldade em utilizar dispositivos tecnológicos e acessar serviços na internet. Hoje, serviços bancários, sistemas de saúde e comunicação e até mesmo serviços de entrega e entretenimento estão fortemente ligados à internet e a aplicativos digitais. Essa problemática cria uma barreira para os idosos, que, por falta de experiência e conhecimento, não conseguem utilizar essas ferramentas com segurança e confiança. Essa desconexão leva ao isolamento social, aumenta a dependência de familiares para tarefas básicas e os exclui de serviços digitais, comprometendo sua autonomia.

Qual a causa do problema?

A principal causa da exclusão digital dos idosos é a falta de alfabetização digital e de suporte adequado para que eles possam aprender e se adaptar ao uso de novas tecnologias. Abaixo estão os principais fatores envolvidos nessa causa:

- ☐ **Baixa Familiaridade com Tecnologia:** Muitos idosos não cresceram em um ambiente onde o uso de computadores, smartphones e internet fosse comum. Isso gera uma resistência natural e um receio em usar tecnologias que não lhes são familiares, resultando em pouca ou nenhuma exposição ao ambiente digital.
- ☐ **Falta de Design Inclusivo:** Dispositivos e aplicativos geralmente não são desenvolvidos pensando na acessibilidade dos idosos, que podem ter limitações visuais, auditivas e motoras. Além disso, a falta da aplicação de conceitos de UI/UX (User Interface/User Experience) geram interfaces complexas, letras pequenas e opções difíceis de localizar tornam a experiência frustrante e desestimulante para os mais velhos.
- ☐ **Medo de Fraudes e Golpes:** Muitos idosos têm medo de utilizar serviços online, especialmente para transações financeiras, devido ao receio de fraudes. Esse medo é

justificado pela vulnerabilidade que eles sentem frente a golpes digitais e pela falta de informações de segurança digital acessíveis para esse público.

- ☐ **Isolamento e Falta de Apoio Familiar ou Comunitário:** Em muitos casos, os idosos vivem sozinhos ou em condições que dificultam o acesso a familiares que possam ensinar ou auxiliar na utilização de dispositivos tecnológicos. Isso reforça o isolamento e limita ainda mais a capacidade de aprendizado sobre o uso das tecnologias.

5 Porquês				
[FALHA, PROBLEMA]				Porque? ←
Fases do processo		5 porquês	Motivo	Solução
Exclusão digital dos idosos	1º Porquê	Por que os idosos têm dificuldades com tecnologia?	Baixa familiaridade e receio de uso por falta de experiência.	Oferecer programas de alfabetização digital com métodos adaptados às necessidades e ritmos dos idosos.
Dificuldade em aprender sem suporte	2º Porquê	Por que o aprendizado de tecnologia é difícil para eles sem suporte?	Interfaces e dispositivos não são intuitivos para idosos, e muitos têm limitações visuais e motoras.	Investir em design inclusivo, aplicando conceitos de UX e UI para facilitar a navegação dos idosos.
Desconforto com Aplicativos Digitais	3º Porquê	Por que os idosos se sentem desconfortáveis com aplicativos digitais, especialmente para transações?	Medo de fraudes e falta de conhecimento em segurança digital aumentam o receio.	Oferecer orientações acessíveis sobre segurança digital e criar interfaces seguras e fáceis de entender.
Ausência de Suporte Familiar/Comunitário	4º Porquê	Por que muitos idosos não têm suporte familiar ou comunitário para aprender a usar tecnologia?	Muitos idosos vivem sozinhos ou não têm familiares disponíveis para ajudar.	Criar redes de apoio comunitário e programas de mentoria digital para que os idosos possam ter suporte contínuo.

Impactos do Problema

- ☐ **Isolamento Social:** Sem acesso a redes sociais, aplicativos de mensagens e outros meios de comunicação digital, os idosos se sentem desconectados de amigos e familiares. Esse isolamento pode levar à depressão e a outros problemas de saúde mental.
- ☐ **Dependência Excessiva de Terceiros:** Sem o conhecimento para usar serviços digitais, muitos idosos se tornam dependentes de familiares ou cuidadores para tarefas cotidianas, como pagar contas ou marcar consultas, o que pode comprometer sua autonomia.
- ☐ **Exclusão de Serviços Essenciais:** Muitos serviços importantes, como acesso a laudos médicos, agendamento de consultas e atividades bancárias, são hoje feitos quase exclusivamente de forma digital. A exclusão digital impede o acesso fácil e rápido a esses serviços, impactando negativamente a saúde e o bem-estar dos idosos.
- ☐ **Desigualdade e Vulnerabilidade:** A falta de inclusão digital contribui para a desigualdade social, pois os idosos que não conseguem acessar as tecnologias se tornam mais vulneráveis a fraudes, são excluídos de oportunidades e enfrentam mais dificuldades em resolver problemas práticos.

Passo 2

Justificativa do Alinhamento com as Necessidades dos Consumidores e Empresas

A inclusão digital para idosos é uma necessidade importante em nossa sociedade cada vez mais conectada. Para os consumidores, que nesse contexto são os idosos e suas famílias, esse desafio representa uma oportunidade de melhoria significativa na autonomia e qualidade de vida. Muitos idosos enfrentam um sentimento de isolamento e dependência de terceiros para tarefas simples, como acessar serviços bancários e de saúde. Quando capacitados a usar tecnologias, esses indivíduos ganham autonomia para realizar atividades do dia a dia e conseguem manter contato com amigos e familiares de maneira independente. Além disso, a inclusão digital facilita o acesso a serviços de telemedicina, monitoramento remoto de saúde e informações preventivas, especialmente beneficiando aqueles com mobilidade reduzida ou que vivem em áreas afastadas, contribuindo para seu bem-estar e saúde. A conexão social promovida pela interação digital ajuda a reduzir o isolamento e promove a saúde mental, permitindo que idosos acompanhem a vida de seus entes queridos e sintam-se parte das redes sociais e familiares.

Para empresas e instituições, o desafio da inclusão digital para idosos traz também benefícios estratégicos. Com o envelhecimento populacional, os idosos constituem uma parte crescente e relevante do mercado consumidor. Empresas que oferecem soluções digitais acessíveis para esse público obtêm uma vantagem competitiva ao atrair e reter clientes idosos que, em muitos casos, ainda estão à margem dos serviços digitais. A inclusão digital também pode contribuir para uma redução de custos e aumento de eficiência. Ao permitir que os idosos realizem operações bancárias, consultas médicas e outras atividades remotamente, empresas e instituições diminuem a necessidade de atendimento presencial, otimizando recursos e tornando o serviço mais ágil e econômico.

Além disso, investir em inclusão digital para idosos demonstra compromisso com a responsabilidade social. Essa atitude fortalece a imagem das empresas e instituições, atraindo clientes que valorizam práticas socialmente conscientes e ajudando a criar uma conexão mais forte com o público. Assim, o desafio da inclusão digital para idosos não apenas atende às necessidades desse grupo em termos de qualidade de vida e integração social, mas também oferece uma oportunidade valiosa para empresas e instituições que buscam expandir sua base de clientes, melhorar a eficiência operacional e promover uma imagem de marca responsável e empática.

Passo 3

Contextualização do Problema

O problema da inclusão digital para idosos é cada vez mais relevante em uma sociedade altamente tecnológica, onde atividades cotidianas estão fortemente vinculadas ao uso de dispositivos digitais e à internet. No Brasil, como em muitos outros países, a população está envelhecendo rapidamente, e a expectativa de vida está aumentando. No entanto, muitos idosos não acompanham esse ritmo de digitalização, o que os coloca em desvantagem na hora de realizar tarefas simples, como pagar contas, agendar consultas médicas, interagir com serviços governamentais ou manter contato com familiares e amigos.

A pandemia de COVID-19, por exemplo, evidenciou ainda mais essa exclusão, pois muitas atividades migraram para o formato digital, e os idosos enfrentaram grandes dificuldades para acessá-las. Mesmo após a pandemia, a transformação digital continua sendo uma realidade inevitável. Esse contexto exige que os idosos tenham ao menos uma alfabetização digital básica para poder usufruir de serviços essenciais e manter a sua independência, autonomia e qualidade de vida.

Relações entre os Atores do Desafio

No dado contexto, os principais atores são os idosos e suas famílias, o governo, empresas de tecnologia, organizações comunitárias e profissionais de saúde. Famílias fornecem o suporte inicial, mas muitas vezes com limitações de tempo e paciência. O governo tem um papel fundamental na criação de políticas públicas e programas de alfabetização digital, mas, sem iniciativas consistentes, os idosos continuam excluídos. Empresas de tecnologia e prestadores de serviços digitais, por sua vez, precisam investir em design inclusivo e acessível, enquanto organizações comunitárias podem oferecer treinamento e apoio contínuos para o aprendizado digital. Já os profissionais de saúde e instituições de telemedicina necessitam que os idosos estejam digitalmente incluídos para oferecer um atendimento remoto mais eficaz.

A colaboração entre esses atores é essencial para construir um ambiente digital acessível e integrado, onde os idosos possam usufruir de serviços essenciais, fortalecer sua autonomia e melhorar sua qualidade de vida.

Prisma de Desafio

Objetivo Principal

O objetivo principal é facilitar a inclusão digital dos idosos, promovendo sua autonomia no uso de tecnologias para acessar serviços essenciais, manter conexões sociais e melhorar a qualidade de vida.

Atores Envolvidos

Os principais atores envolvidos nesse desafio incluem os próprios idosos, que são o público-alvo que necessita de apoio para aprender a usar dispositivos digitais e acessar serviços online; as famílias, que oferecem suporte inicial e orientação, embora possam enfrentar limitações de tempo e recursos; o governo e instituições públicas, que são responsáveis pela formulação de políticas e programas de alfabetização digital específicos para a terceira idade; empresas de tecnologia, que desenvolvem dispositivos e plataformas e devem adaptar seus produtos às necessidades dos idosos; organizações comunitárias, que facilitam a interação social e podem oferecer treinamentos; e profissionais de saúde e telemedicina, que precisam que os idosos estejam digitalmente incluídos para fornecer cuidados remotos eficazes.

Necessidades e Demandas

As necessidades e demandas variam entre os diferentes grupos. Os idosos buscam autonomia no uso da tecnologia, redução da dependência, e acesso a serviços de saúde e sociais. As famílias desejam apoio para ajudar os idosos a aprender a usar a tecnologia, aliviando assim a carga de responsabilidade. O governo procura promover a inclusão social e digital, reduzindo a exclusão e aumentando o acesso a serviços públicos. As empresas de tecnologia têm a necessidade de expandir sua base de clientes, desenvolvendo produtos que atendam a um mercado crescente e diversificado. Organizações comunitárias buscam atender à demanda por inclusão e capacitação digital da população idosa, enquanto os profissionais de saúde desejam facilitar o acesso dos idosos a serviços de saúde digital, especialmente para aqueles com mobilidade reduzida.

Barreiras e Obstáculos

Entre as barreiras e obstáculos enfrentados estão as limitações dos idosos, como a falta de alfabetização digital, resistência ao uso de novas tecnologias, e dificuldades visuais e motoras. Também existem políticas públicas inadequadas, com a falta de programas consistentes e acessíveis voltados para a alfabetização digital dos idosos. O design não inclusivo das interfaces de dispositivos e aplicativos, que não considera as necessidades específicas dos idosos, representa outra barreira significativa. Além disso, muitas organizações comunitárias enfrentam recursos limitados, o que dificulta a oferta de treinamentos e suporte

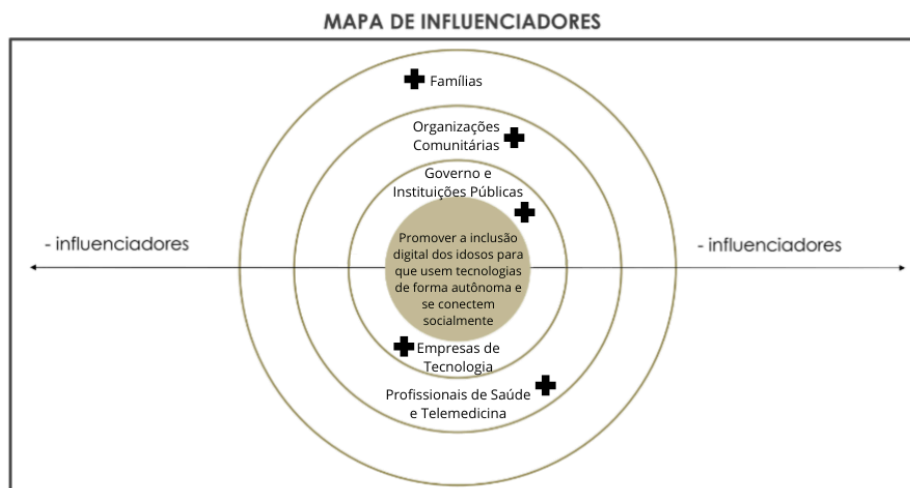
digital. Outro obstáculo é o medo de fraudes digitais, que gera preocupações com a segurança no uso de plataformas digitais, levando à hesitação em aprender.

Oportunidades

As oportunidades que surgem nesse contexto incluem a expansão do mercado, já que empresas que investem na inclusão digital dos idosos podem conquistar um público crescente e leal. A redução de custos para instituições é uma possibilidade, uma vez que a promoção de serviços digitais diminui a demanda por atendimento presencial. A responsabilidade social também se destaca, pois empresas e organizações que focam na inclusão digital demonstram compromisso social, melhorando sua imagem e atraindo consumidores. Além disso, a melhora na saúde dos idosos pode ser alcançada através do acesso à telemedicina e ao monitoramento remoto, otimizando o acompanhamento de saúde. Por fim, a inclusão digital oferece uma oportunidade para a integração social, permitindo que os idosos se mantenham conectados com amigos e familiares, combatendo o isolamento social.

PRISMA DE DESAFIO			
COMO PODEMOS incluir digitalmente os idosos, promovendo sua autonomia para acessar serviços e manter conexões sociais?			
VERBO DA AÇÃO	CONTEXTO	ENVOLVIDOS	OBJETIVO
Capacitar	Oferecer programas de treinamento digital voltados para idosos	Idosos, organizações comunitárias e governo	Promover autonomia e confiança no uso da tecnologia
Adaptar	Desenvolver interfaces e dispositivos acessíveis, com usabilidade intuitiva	Empresas de tecnologia, profissionais de design e idosos	Facilitar a navegação e o uso de plataformas digitais pelos idosos
Conectar	Desenvolver interfaces e dispositivos acessíveis, com usabilidade intuitiva	Idosos, profissionais de saúde, famílias e organizações comunitárias	Reduzir o isolamento social e melhorar a qualidade de vida dos idosos

Mapa de Influenciadores



Entrevista

Primeiro Entrevistado - Idoso

Nome: João Aurélio Pereira

Idade: 72 anos

Profissão (antes de se aposentar): Mecânico

- Entrevistador: Qual é a sua experiência ao usar dispositivos digitais para tarefas diárias, como acessar serviços bancários ou de saúde?
- João: Tenho muita dificuldade com isso. Eu só uso o celular para fazer ligações, e mesmo assim preciso da ajuda dos meus netos. Quando tento acessar serviços como o banco ou marcar uma consulta na internet, fico confuso e com medo de cometer um erro ou cair em algum golpe.
- Entrevistador: Você gostaria de aprender a usar essas tecnologias?
- João: Sim, mas acho muito complicado. Tudo é rápido demais, com letras pequenas e opções que não entendo. Se houvesse um curso ou alguém para me ensinar de maneira simples e no meu ritmo, talvez eu pudesse aprender.

Segundo Entrevistado - Idoso

Nome: Maria de Souza Carmo

Idade: 68 anos

Profissão (antes de se aposentar): Professora de História

- Entrevistador: Qual é a sua experiência ao usar dispositivos digitais para tarefas diárias, como acessar serviços bancários ou de saúde?
- Maria: Eu sei usar um pouco o computador e já fiz pagamentos online com ajuda, mas não me sinto confortável. O medo de cometer erros me desanima. As plataformas mudam rápido, e eu fico perdida.
- Entrevistador: Você gostaria de aprender a usar essas tecnologias?
- Maria: Com certeza. Se houvesse mais apoio, tutoriais específicos e menos burocracia, eu acho que seria mais fácil. Sinto falta de ter autonomia nas coisas do dia a dia.

Terceiro Entrevistado - Familiar

Nome: Marcos Ferreira de Melo

Idade: 38 anos

Profissão: Analista de Sistemas

- Entrevistador: Como você enxerga o uso da tecnologia pelos seus parentes idosos?
- Marcos: Meus pais têm muita dificuldade. Mesmo para coisas simples, como acessar um aplicativo ou pagar uma conta online, eles precisam de mim. Eu trabalho o dia todo e não consigo dar o suporte que gostaria.
- Entrevistador: Você acredita que existe alguma solução para esse problema?
- Marcos: Alguma forma de ajudar os idosos com algum aplicativo ajudaria muito. Assim, eles poderiam se sentir mais seguros ao usar a tecnologia.

Quarto Entrevistado - Familiar

Nome: Ana Cristina Santos

Idade: 42 anos

Profissão: Enfermeira

- Entrevistador: Como você enxerga o uso da tecnologia pelos seus parentes idosos?
- Ana Cristina: Minha mãe tenta aprender, mas desiste facilmente porque acha tudo muito complicado. Ela se sente frustrada por depender de mim para coisas simples, como marcar consultas ou enviar mensagens.
- Entrevistador: Você acredita que existe alguma solução para esse problema?
- Ana Cristina: Acho que dava pra ajudar, sim. Se tivesse algum curso bem simples, feito pra eles, com alguém explicando devagar, seria ótimo. E os aplicativos podiam ser mais fáceis de mexer também, sem tanta coisa complicada. Ter alguém pra ajudar de verdade, explicando passo a passo, já faria muita diferença.

Quinto Entrevistado - Profissional da Saúde

Nome: Pedro Almeida Cardoso

Idade: 50 anos

Profissão: Médico Geriatra

- Entrevistador: Como a exclusão digital dos idosos impacta o atendimento médico e a telemedicina?
- Dr. Pedro: O impacto é significativo. Muitos pacientes idosos não conseguem usar plataformas para consultas ou visualizar exames. Isso compromete o atendimento, porque eles precisam depender de terceiros, o que prejudica sua autonomia.
- Entrevistador: O que pode ser feito para mudar essa realidade?
- Dr. Pedro: Precisamos de soluções tecnológicas mais acessíveis e treinamento adequado para os idosos. Além disso, oferecer orientações durante atendimentos presenciais ajudaria a diminuir a resistência e melhorar a confiança no uso da tecnologia.

Mapa de Empatia

Primeiro Entrevistado - João Aurélio Pereira (Idoso)

1. O que pensa e sente?

João sente que as tecnologias são feitas para os jovens e que ele está ficando para trás. Ele se frustra por depender dos outros para tarefas simples, como pagar contas online, e tem medo de cometer erros ou ser vítima de golpes digitais. No entanto, deseja se tornar mais confiante e autossuficiente com o uso da tecnologia, pois vê como isso pode melhorar sua vida.

2. O que escuta?

João ouve conselhos, muitas vezes impacientes, de seus netos e outros familiares. Também é impactado por notícias e alertas constantes sobre golpes e fraudes digitais, que reforçam seu medo e desconfiança em relação ao uso de tecnologia.

3. O que vê?

João observa outras pessoas, inclusive alguns idosos, utilizando dispositivos tecnológicos com facilidade para resolver tarefas do cotidiano. Ele percebe que serviços essenciais, como consultas médicas e pagamentos, estão cada vez mais digitais, o que o faz se sentir excluído.

4. O que fala e faz?

João frequentemente reclama que as telas dos dispositivos são confusas e difíceis de usar. Ele costuma pedir ajuda aos netos para realizar tarefas digitais e, quando frustrado, expressa que prefere resolver as coisas da maneira antiga, sem depender de tecnologia.

5. Dores

João enfrenta dificuldades para navegar pelo ambiente digital e teme ser vítima de fraudes. Ele se sente frustrado por depender de terceiros e desmotivado quando não consegue aprender algo novo.

6. Necessidades

João precisa de treinamentos acessíveis e práticos, interfaces simples e adaptadas para pessoas mais velhas, e suporte contínuo para que se sinta seguro e confiante ao usar tecnologia.

Segundo Entrevistado - Maria de Souza Carmo (Idoso)

1. O que pensa e sente?

Maria vê a tecnologia como algo que poderia facilitar sua vida, mas sente que é complicado e teme fazer algo errado. Ela deseja aprender para manter contato com a família e realizar tarefas de forma independente, mas o processo parece muito desafiador.

2. O que escuta?

Maria ouve familiares tentando ajudar, muitas vezes sem paciência, e relatos de amigos que enfrentam dificuldades semelhantes. As notícias sobre fraudes e golpes digitais a assustam e a fazem hesitar ainda mais em usar a tecnologia.

3. O que vê?

Maria observa outras pessoas, especialmente mais jovens, utilizando dispositivos de forma rápida e fácil. Ela percebe que muitas coisas, como consultas médicas e pagamentos, são feitas online, e se sente excluída por não conseguir acompanhar.

4. O que fala e faz?

Maria expressa vontade de aprender e tenta acompanhar tutoriais ou dicas dos filhos, mas desiste diante das dificuldades. Ela frequentemente comenta que gostaria de ser mais independente, mas sente que os dispositivos são complicados.

5. Dores

Maria se sente frustrada ao tentar aprender e ser excluída das interações digitais. A complexidade dos dispositivos e a falta de apoio adequado são grandes obstáculos para ela.

6. Necessidades

Maria precisa de orientação prática, interfaces mais inclusivas e de apoio constante para que consiga aprender e usar a tecnologia com mais segurança e confiança.

Terceiro Entrevistado - Marcos Ferreira de Melo (Familiar)

1. O que pensa e sente?

Marcos sente-se sobrecarregado por ser o principal suporte para os pais usarem tecnologia. Ele acredita que eles deveriam ser mais independentes, mas percebe que a falta de acessibilidade das plataformas torna isso difícil.

2. O que escuta?

Marcos ouve pedidos frequentes de ajuda dos pais e relatos de amigos enfrentando situações semelhantes. Também escuta informações sobre novas soluções digitais, mas muitas vezes elas não são úteis para o público idoso.

3. O que vê?

Marcos percebe que seus pais enfrentam grandes dificuldades para usar dispositivos digitais. Ele nota que muitas plataformas não são intuitivas para idosos e que há uma carência de suporte prático.

4. O que fala e faz?

Marcos frequentemente tenta ajudar seus pais, mas nem sempre tem tempo ou paciência. Ele comenta sobre a falta de acessibilidade em aplicativos e reclama da complexidade dos dispositivos.

5. Dores

Marcos sente-se sobrecarregado por ser a única fonte de ajuda para os pais e se frustra com a falta de ferramentas adequadas para que eles possam se virar sozinhos.

6. Necessidades

Marcos precisa de programas de treinamento para os idosos e de interfaces de usuário mais intuitivas, que tornem os dispositivos mais fáceis de usar para seus pais.

Quarto Entrevistado - Ana Cristina Santos (Familiar)

1. O que pensa e sente?

Ana se sente triste ao ver sua mãe desistir de usar tecnologia por achá-la difícil. Ela gostaria que sua mãe fosse mais autônoma e se sente impotente ao perceber que não consegue ensinar tudo sozinha.

2. O que escuta?

Ana escuta sua mãe reclamar da dificuldade dos aplicativos e nota que outros familiares não conseguem ajudar por falta de tempo ou paciência. Ela também ouve sobre a falta de iniciativas que realmente funcionem para ensinar idosos.

3. O que vê?

Ana observa que muitas pessoas mais velhas enfrentam desafios com a tecnologia, desde smartphones até computadores. Ela percebe que faltam recursos e programas que atendam especificamente às necessidades dessa faixa etária.

4. O que fala e faz?

Ana tenta ensinar sua mãe, mas muitas vezes expressa frustração com a falta de suporte adequado para capacitar os idosos em sua família.

5. Dores

Ana se sente sobrecarregada e triste ao ver a mãe desmotivada por não conseguir aprender a usar tecnologia. A falta de suporte adequado e recursos disponíveis para idosos agravam a situação.

6. Necessidades

Ana precisa de programas específicos para a capacitação digital de idosos, com apoio contínuo e ferramentas que sejam intuitivas e acessíveis para o público mais velho.

Quinto Entrevistado - Pedro Almeida Cardoso (Profissional da Saúde)

1. O que pensa e sente?

Dr. Pedro acredita que a exclusão digital dos idosos compromete o cuidado médico, principalmente em tempos de digitalização. Ele sente preocupação com a dificuldade deles em acessar serviços de saúde online.

2. O que escuta?

Ele ouve queixas dos pacientes sobre a complexidade dos serviços digitais e pedidos de orientação por parte das famílias, que também se sentem perdidas.

3. O que vê?

Dr. Pedro observa que muitos pacientes enfrentam barreiras significativas ao tentar usar serviços de saúde digitais. Ele nota que as plataformas são pouco adaptadas às necessidades dos idosos e que existe um gap de aprendizado.

4. O que fala e faz?

Dr. Pedro discute essas dificuldades com seus colegas e tenta oferecer orientação para os pacientes, mas sente que as ferramentas disponíveis não são suficientes.

5. Dores

Ele enfrenta desafios na comunicação com pacientes idosos e baixa adesão às plataformas digitais, o que compromete o atendimento remoto e a eficiência.

6. Necessidades

Dr. Pedro precisa de programas específicos para capacitar os idosos no uso de tecnologias, interfaces adaptadas e suporte adicional para garantir o acesso adequado aos serviços digitais de saúde.

Personas

Benedita Oliveira de Almeida

Dados

- ☐ Nome: Benedita Oliveira de Almeida;
- ☐ Idade: 72 anos;
- ☐ Estado Civil: Viúva;
- ☐ Profissão: Dona de casa aposentada;
- ☐ Localidade: Recife, Pernambuco.

Personalidade

- ☐ Extrovertida (70%) / Introvertida (30%);
- ☐ Observadora (60%) / Intuitiva (40%);
- ☐ Exploradora (40%) / Julgadora (60%);
- ☐ Sentimental (80%) / Pensante (20%).

Temperamentos

- ☐ Tranquila, amigável, sensível, empática.

Frase que representa a Persona

- ☐ "Quero aprender, mas tudo parece complicado demais para mim."

Biografia

Benedita dedicou grande parte de sua vida à criação dos filhos e à rotina familiar. Após a perda do marido, ela se viu em um mundo cada vez mais digital, sentindo-se isolada pela falta de domínio da tecnologia. Embora tenha receio de errar, Benedita tem um forte desejo de aprender para se conectar com seus netos e participar das conversas familiares online.

Objetivo

Benedita deseja se conectar com a família por meio de chamadas de vídeo, realizar pagamentos e acessar informações importantes sem depender tanto de terceiros.

Frustrações

Benedita se frustra com a dificuldade de aprender a mexer em aplicativos e com o sentimento de exclusão das interações digitais.

Gosta


- ☐ Encontrar amigos;
- ☐ Fazer bordados;
- ☐ Assistir novelas;
- ☐ Ir à feira.

Não gosta

- ☐ Lidar com aplicativos complexos;
- ☐ Ser criticada por não saber usar tecnologias;
- ☐ Estar exposta à situações que não sabe o que fazer.

Que marcas prefere

- ☐ Samsung (acessibilidade e interface amigável);
- ☐ TIM (planos com chamadas ilimitadas para falar com a família);
- ☐ Natura (produtos acessíveis e conhecidos por ela);
- ☐ Casas Bahia (facilidade para realizar compras e boas promoções).



Nome: BENEDITA OLIVEIRA DE ALMEIDA

Idade: 72 ANOS

Estado Civil: VIÚVA

Profissão: DONA DE CASA APOSENTADA

Vive em: RECIFE, PERNAMBUCO

PERSONALIDADE

EXTROVERTIDO		INTROVERTIDO
OBSERVADOR		INTUITIVO
EXPLORADOR		JULGADOR
SENTIMENTAL		PENSANTE

TEMPERAMENTOS

TRANQUILA	AMIGÁVEL	SENSÍVEL	EMPÁTICA
-----------	----------	----------	----------

OBJETIVO

BENEDITA DESEJA SE CONECTAR COM A FAMÍLIA POR MEIO DE CHAMADAS DE VÍDEO, REALIZAR PAGAMENTOS E ACESSAR INFORMAÇÕES IMPORTANTES SEM DEPENDER TANTO DE TERCEIROS.

BIOGRAFIA

BENEDITA DEDICOU GRANDE PARTE DE SUA VIDA À CRIAÇÃO DOS FILHOS E À ROTINA FAMILIAR. APÓS A PERDA DO MARIDO, ELA SE VIU EM UM MUNDO CADA VEZ MAIS DIGITAL, SENTINDO-SE ISOLADA PELA FALTA DE DOMÍNIO DA TECNOLOGIA. EMBORA TENHA RECEIO DE ERRAR, BENEDITA TEM UM FORTE DESEJO DE APRENDER PARA SE CONECTAR COM SEUS NETOS E PARTICIPAR DAS CONVERSAS FAMILIARES ONLINE.

FRUSTRAÇÕES

BENEDITA SE FRUSTRA COM A DIFICULDADE DE APRENDER A MEXER EM APLICATIVOS E COM O SENTIMENTO DE EXCLUSÃO DAS INTERAÇÕES DIGITAIS.

GOSTA	NÃO GOSTA	MARCAS	
NOVELA	APLICATIVOS	SAMSUNG	TIM
BORDADO	EXPOSIÇÃO	NATURA	CASAS BAHIA

Afonso Augusto Costa

Dados

- ☐ Nome: Afonso Augusto Costa;
- ☐ Idade: 68 anos;
- ☐ Estado Civil: Casado;
- ☐ Profissão: Engenheiro aposentado;
- ☐ Localidade: Barueri, São Paulo.

Personalidade

- ☐ Extrovertido (40%) / Introvertido (60%);
- ☐ Observador (30%) / Intuitivo (70%);
- ☐ Explorador (70%) / Julgador (30%);
- ☐ Sentimental (30%) / Pensante (70%).

Temperamentos

- ☐ Curioso, determinado, metódico, analítico.

Frase que representa a Persona

- ☐ "Desafios fazem parte da vida; preciso entender como essas tecnologias funcionam."

Biografia

Afonso sempre teve uma mente analítica e uma carreira bem-sucedida na engenharia. Desde que se aposentou, ele busca manter-se atualizado e continuar aprendendo, mas sente dificuldade com sistemas que considera mal elaborados. Afonso, apesar de sua facilidade com tecnologia, se cansa da burocracia de alguns serviços digitais e quer ajudar outros a superarem essas barreiras também.

Objetivo

Afonso deseja dominar novos aplicativos para manter contatos, gerenciar suas finanças e explorar conteúdos educacionais.

Frustrações

Afonso se sente frustrado com lentidão e interfaces mal planejadas, que não atendem às suas expectativas de eficiência.

Gosta

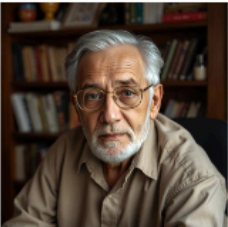
- ☐ Ler sobre tecnologia;
- ☐ Fazer trilhas;
- ☐ Acompanhar notícias econômicas;
- ☐ Resolver desafios mentais;
- ☐ Aprender coisas desafiadoras.

Não gosta

- ☐ Sistemas ineficientes;
- ☐ Excesso de burocracia digital;
- ☐ Interfaces confusas.

Que marcas prefere

- ☐ Apple (design intuitivo e fácil de usar);
- ☐ Banco Inter (facilidade nos serviços financeiros);
- ☐ Amazon (rapidez e eficiência nas compras);
- ☐ Philips (produtos tecnológicos práticos e confiáveis).



Nome: AFONSO AGUSTO COSTA

Idade: 68 ANOS

Estado Civil: CASADO

Profissão: ENGENHEIRO APOSENTADO

Vive em: BARUERI, SÃO PAULO

"DESAFIOS FAZEM PARTE DA VIDA, PRECISO ENTENDER COMO ESSAS TECNOLOGIAS FUNCIONAM"

PERSONALIDADE

EXTROVERTIDO

OBSERVADOR

EXPLORADOR

SENTIMENTAL

INTROVERTIDO

INTUITIVO

JULGADOR

PENSANTE

TEMPERAMENTOS

CURIOSO

DETERMINADO

METÓDICO

ANALÍTICO

OBJETIVO

AFONSO DESEJA DOMINAR NOVOS APLICATIVOS PARA MANTER CONTATOS, GERENCIAR SUAS FINANÇAS E EXPLORAR CONTEÚDOS EDUCACIONAIS.

BIOGRAFIA

AFONSO SEMPRE TEVE UMA MENTE ANALÍTICA EM UMA CARREIRA BEM-SUCEDIDA NA ENGENHARIA. DESDE QUE SE APOSENTOU, ELE BUSCA MANTER-SE ATUALIZADO E CONTINUAR APRENDENDO, MAS SENTE DIFICULDADE COM SISTEMAS QUE CONSIDERA MAL ELABORADOS. AFONSO, APESAR DE SUA FACILIDADE COM TECNOLOGIA, SE CANSA DA BUROCRACIA DE ALGUNS SERVIÇOS DIGITAIS E QUER AJUDAR OUTROS A SUPERAREM ESSAS BARREIRAS TAMBÉM.

FRUSTRAÇÕES

AFONSO SE SENTE FRUSTRADO COM LENTIDÃO E INTERFACES MAL PLANEJADAS, QUE NÃO ATENDEM ÀS SUAS EXPECTATIVAS DE EFICIÊNCIA.

GOSTA

NÃO GOSTA

MARCAS

DESAFIOS

INTERFACES CONFUSAS

APPLE

AMAZON

APRENDER

SISTEMAS INEFICIENTES

BANCO INTER

PHILIPS

Bibliografia

1. BDTD - Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. Disponível em: <http://bdttd.ibict.br/>
2. W3C - World Wide Web Consortium. Web Accessibility Initiative (WAI). Disponível em: <https://www.w3.org/WAI/>
3. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Estatísticas sobre envelhecimento no Brasil. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>
4. Organização Mundial da Saúde (OMS). Publicações sobre envelhecimento e saúde dos idosos. Disponível em: <https://www.who.int/>
5. SCIELO. Impacto do isolamento social em idosos. Disponível em: <https://www.scielo.org/>
6. ACM Digital Library. Artigos sobre UI/UX e acessibilidade para idosos. Disponível em: <https://dl.acm.org/>
7. IEEE Xplore. Estudos sobre design inclusivo e idosos. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/>
8. DELOITTE. Relatórios sobre inclusão digital e mercados de idosos. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/>
9. MCKINSEY & COMPANY. Inclusão de mercados de idosos. Disponível em: <https://www.mckinsey.com/>
10. PORTAL GOV.BR. Diretrizes governamentais para inclusão digital de idosos. Disponível em: <https://www.gov.br/>
11. LEAN INSTITUTE. Exemplos de aplicação da metodologia dos 5 Porquês. Disponível em: <https://www.lean.org/>
12. FOTOR. Site para criação de imagens de pessoas com Inteligência Artificial. Disponível em: <https://www.fotor.com/images/create>