

# **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).....	16
Quinto Entrevistado - Pedro Almeida Cardoso (Profissional da Saúde).....	17

## Personas

Benedita Oliveira de Almeida.....	19
Afonso Augusto Costa.....	21

## Bibliografia

Referências Bibliográficas.....	23
---------------------------------	----

# 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

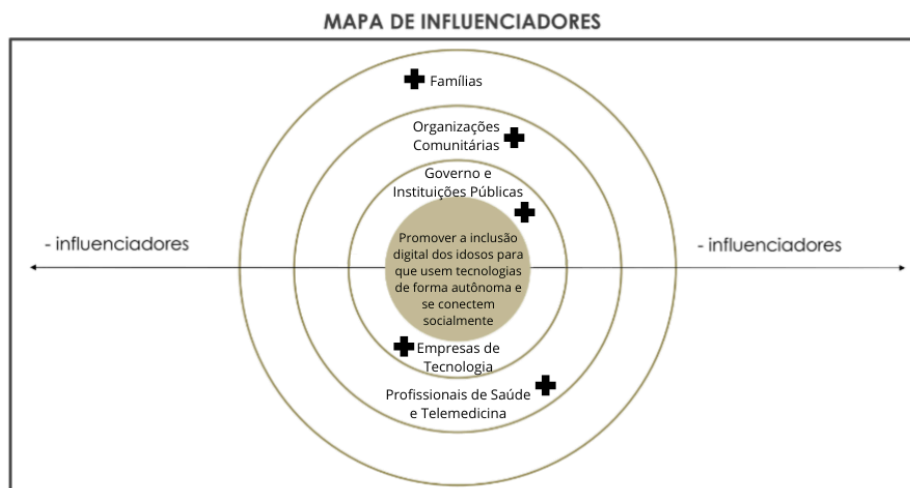
digital. Outro obstáculo é o medo de fraudes digitais, que gera preocupações com a segurança no uso de plataformas digitais, levando à hesitação em aprender.

## 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 de um Idoso

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 de um Idoso

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 dependem 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?

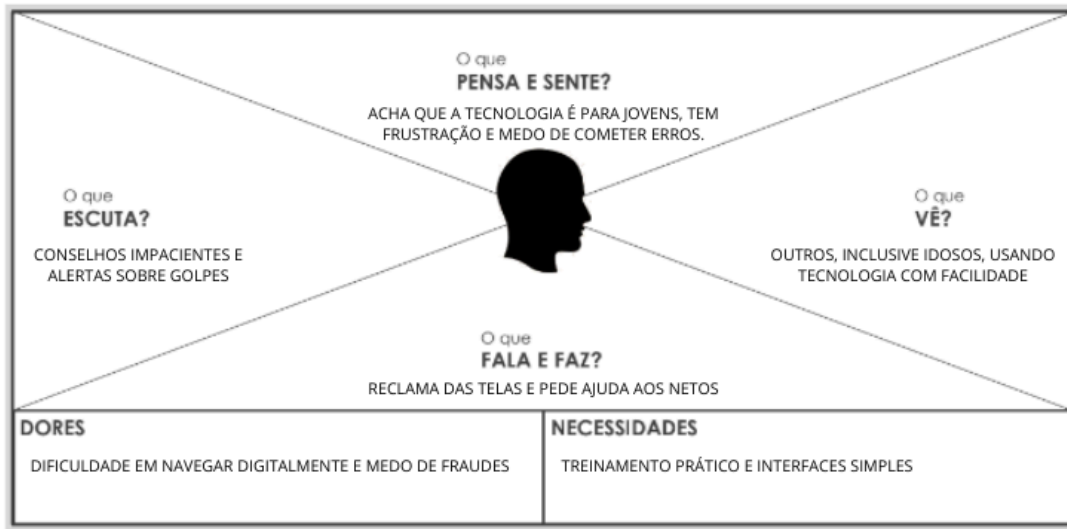
João frequentemente reclama que as telas dos dispositivos são confusas e difíceis de usar. Ele costuma pedir ajuda aos netos para realizar tarefas digitais e, quando frustrado, expressa que prefere resolver as coisas da maneira antiga, sem depender de tecnologia.

### 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?

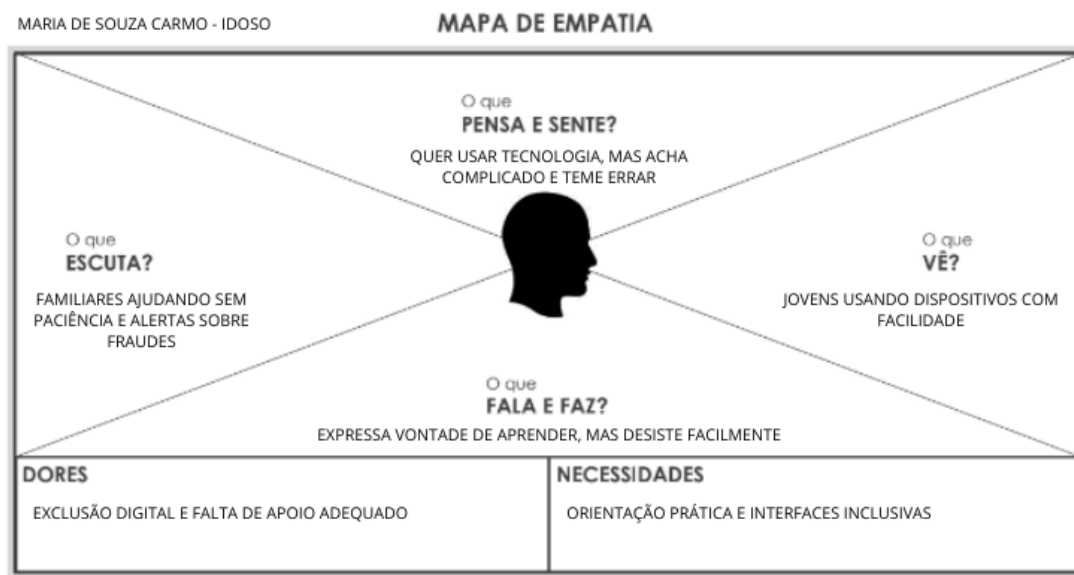
Maria expressa vontade de aprender e tenta acompanhar tutoriais ou dicas dos filhos, mas desiste diante das dificuldades. Ela frequentemente comenta que gostaria de ser mais independente, mas sente que os dispositivos são complicados.

## 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 de um Idoso)

### 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.

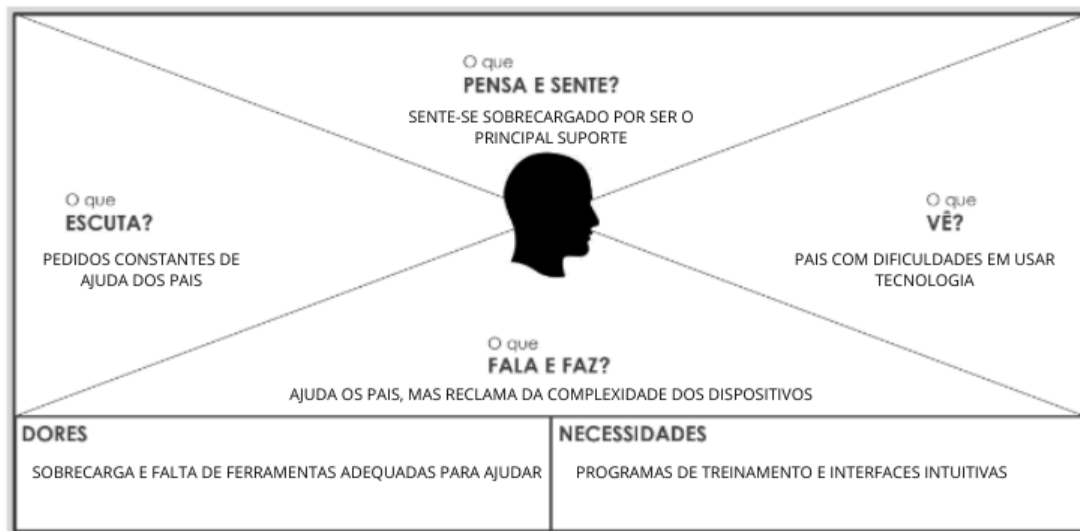
### 5. Dores

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.

MARCOS FERREIRA DE MELO - FAMILIAR DE UM IDOSO **MAPA DE EMPATIA**



## **Quarto Entrevistado - Ana Cristina Santos (Familiar de um Idoso)**

### **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.

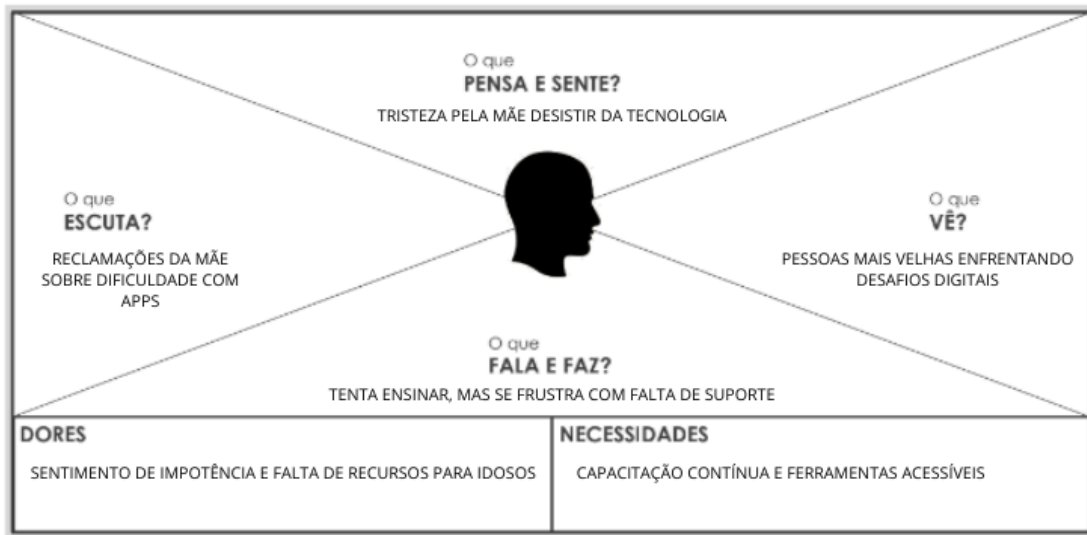
### **5. Dores**

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?

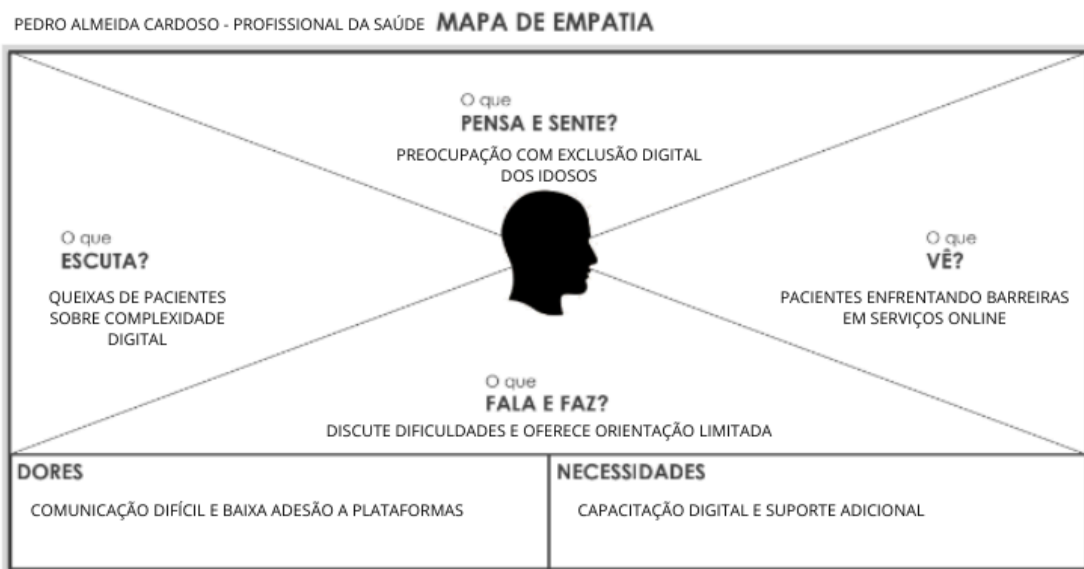
Dr. Pedro discute essas dificuldades com seus colegas e tenta oferecer orientação para os pacientes, mas sente que as ferramentas disponíveis não são suficientes.

## 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

70%

30%

INTROVERTIDO

OBSERVADOR

60%

40%

INTUITIVO

EXPLORADOR

40%

60%

JULGADOR

SENTIMENTAL

80%

20%

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

NOVELA

NÃO GOSTA

APLICATIVOS

MARCAS

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

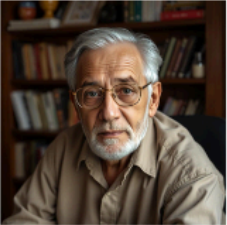
- ☐ Ler sobre tecnologia;
- ☐ Fazer trilhas;
- ☐ Acompanhar notícias econômicas;
- ☐ Resolver desafios mentais;
- ☐ Aprender coisas desafiadoras.

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

PERSONALIDADE

EXTROVERTIDO	40%	60%	INTROVERTIDO
OBSERVADOR	30%	70%	INTUITIVO
EXPLORADOR	70%	30%	JULGADOR
SENTIMENTAL	30%	70%	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>