

Mapa de Empatia

O que pensa e sente?

- Tem medo de golpes e de fazer "algo errado" ao utilizar uma plataforma

- Quer aprender mais para ser independente.

- Fica feliz quando consegue usar o celular sozinha.

O que vê?

- Amigos compartilhando experiências digitais.

- Tutoriais online e dicas em redes sociais.

- Telas com letras pequenas e menus confusos.



O que ouve?

Sobre a importância de se adaptar a tecnologia para não ficar "atrasada"

Dicas dos filhos sobre segurança digital.

- Propagandas de dispositivos para saúde e segurança.

O que faz?

- Pesquisa receitas e saúde no YouTube.

- Participa de grupos de idosos no Facebook.

- Usa WhatsApp e ligações para falar com família.

Dores

Desejos

- **Falta de acessibilidade:** Interfaces pouco adaptadas às limitações físicas, como visão reduzida ou dificuldade motora.
- **Medo de golpes:** Preocupação constante com segurança digital e vulnerabilidade a fraudes online.
- **Frustração com aprendizado:** Dificuldade em entender tutoriais complexos ou lidar com termos técnicos desconhecidos.
- **Isolamento tecnológico:** Sensação de exclusão quando não consegue acompanhar o ritmo da digitalização.

- **Independência tecnológica:** Aprender a usar aplicativos úteis sem depender dos filhos ou amigos para suporte constante.
- **Segurança digital:** Sentir-se protegida ao navegar na internet e realizar transações online sem preocupações.
- **Conexão social:** Manter contato frequente com familiares e amigos através das redes sociais e aplicativos de mensagens.
- **Facilidade no uso:** Dispositivos intuitivos, com ícones grandes, contraste ajustável e navegação simplificada.