

Experiência do Usuário – Aula 03

Etapas de Definição — Persona, Jornada e Pontos Críticos

Exercício 1 – Persona

Campo	Descrição
Nome	Ana Clara Santos
Idade	29 anos
Objetivos	Receber alertas precisos de enchentes e chuvas intensas.
Frustrações	Dificuldade em confiar nas notificações de clima; mensagens pouco claras.
Tecnologias usadas	Smartphone Android; WhatsApp; app de previsão do tempo.
Citação	“Quero ser avisada na hora certa, sem ter que ficar abrindo o app toda hora.”

Exercício 2 – Jornada do Usuário

Etapa	Ação do Usuário	Sentimento	Ponto de Dor	Oportunidade
Antes do alerta	Verifica app de previsão	Ansiosa	Informações pouco confiáveis	Notificações prévias
Durante o alerta	Recebe notificação	Preocupada	Mensagem longa	Linguagem simples
Depois do alerta	Lê detalhes e compartilha	Aliviada	Dúvida se alerta é oficial	Mostrar fonte e botão

Exercício 3 – Pontos Críticos

Momento Crítico	Por que é crítico?	Solução sugerida
Abrir a notificação	Mensagem longa e confusa	Mostrar ícone e texto curto
Confirmar alerta	Notícias falsas geram pânico	Mostrar logo e link oficial do INPE
Compartilhar alerta	Não sabe como repassar	Adicionar botão WhatsApp/SMS

Entrega parcial: Persona criada, Jornada inicial e Pontos críticos identificados.