

Dinâmica sobre Personas

Grupo 1

00:00:02 Palestrante 1

Beleza aí, seguindo para apresentação, quem vai ser o primeiro grupo? O primeiro grupo é (nome da participante do grupo 1).

00:00:16 Palestrante 2

A gente pegou duas Personas, a Maria Nazaré e o João Santana. Aí a Maria de Nazaré, ela é uma senhora de 64 anos, extrativista de açaí da ilha do Sabiá, e ela ganhou um celular de Natal, um smartphone e ela gostou da ideia e tal e pretende utilizar o celular para receber pagamento no Ver-o-Peso para a venda dos produtos.

O João Santana, ele tem 38 anos e o filho dele, ele é agricultor também da zona rural, e o filho dele vai se mudar para a zona urbana. E por isso, para reduzir as distâncias, ele comprou um smartphone, uma antena de internet para reduzir a distância com o filho. E para fazer pagamentos baixou um, criou uma conta num banco digital. Então a gente identificou que um tem 38 anos e a outra tem 64, em idade distantes, né? Geração diferentes.

Mas eles possuem as mesmas dificuldades. O João tem dificuldade, mais com a internet. E a Maria tem dificuldade também com a questão dos smartphones, que ela não tem familiaridade com smartphones, botões e essas coisas.

Mas a gente identificou que ambos têm interesse em usar tecnologia, apesar de que o João tem o objetivo mais para pagar contas e reduzir distância, e a Maria para obtenção de renda, não é? Ela é quem tem de usar para ganhar dinheiro, na verdade, né, é receber pagamento.

O João, ele tem a ajuda do filho mais novo dele, que torna mais fácil para ele a utilização do smartphone. A Maria não tem ajuda de ninguém.

E ambos têm parecidas, é o extrativista e ele agricultor. Né? Pra Ela, a Maria, ela ganhou o smartphone, né? Enquanto o João ele teve que adquirir toda uma infraestrutura de smartphone e antena pra poder acessar a internet.

Grupo 2

00:02:37 Palestrante 1

Um grupo 2. Pode ser colaborativo também.

00:02:49 Palestrante 3

Cada um fala um pouquinho.

00:02:57 Palestrante 4

É, a gente pegou. A primeira pessoa é o José Silva, né? Ele tem 50 anos e exerce a profissão de cozinheiro na cidade de Itapiri. Em de 2020, né, a pandemia afetou muito, né, o local de trabalho dele por conta como ele trabalha com alimentação, né, praticamente tudo teve que ser parado por conta da, enfim, da COVID-19. E isso levou ele a receber o auxílio emergencial, né. O principal auxílio emergencial que na época foi assim, supõe, o Caixa Tem, né. Foi um aplicativo que foi feito muito rápido para ajudar essas pessoas e provavelmente foi um aplicativo que teve várias falhas de usabilidade. Enfim, resumindo, é ele, ele tem um contato com o smartphone, com o celular. Só que ele usa para operações bem básica. Ligar, mandar uma mensagem, um SMS no caso e enviar áudio, provavelmente por WhatsApp, pela plataforma WhatsApp.

00:04:19 Palestrante 5

Essa Karina Oliveira teve que entrar em uma situação de receber, enfim, financeiramente ajuda, mas ela efetivamente encontrou bastante dificuldade na utilização do smartphone e queria participar mais de capacitação nesse sentido, em geral, digamos assim, uma pouca preparação desse nível de pessoa com base de conhecimento bastante exigido, devido à situação econômica.

00:05:19 Palestrante 1

Vocês encontraram alguma característica em comum dos dois?

00:05:24 Palestrante 4

Os 2 têm pouca experiência com o smartphone, né? Apesar de que não sei qual é o nível de escolaridade do José Silva, né? Mas a gente sabe que a Karina ela está frequentando o EJA, né? Aí ela recebeu instrução de empreendedores de educação financeira, né? Só que pelo que eu entendi, é que ela tem um smartphone a aproximadamente algum ano de contato dela com a tecnologia. O celular é bem pouco comparado ao José, no caso.

00:05:56 Palestrante 3

A gente para saber que são experiências diferentes, não é? Não fica muito claro na persona do José se ele tinha uma dificuldade antes, né? Mas fala que ele já trabalhava com cozinha e que isso poderia no momento ter ajudado. Tanto a questão da escolaridade e quanto da utilização do celular. Tanto que ele tem a facilidade de mandar áudio e mensagem de texto e tudo mais. Ela não, né? Ela tem um tempo menor de contato com o smartphone. Ainda tem a questão da

escolaridade dela, então isso daí acaba influenciando para ela ter um pouco mais dificuldade em relação a ele.

Grupo 3

00:06:53 Palestrante 6

Nós ficamos com as 2 personagens, a Keila e a Fernanda. A Keila é uma mulher de 52 anos. Ela tem o ensino fundamental incompleto. E teve que parar no estudo ainda para cuidar e criar os irmãos e agora passou a utilizar o Pix como uma forma para aumentar a renda dela. Só que ela tem uma certa dificuldade e quando ela tem esse tipo de dificuldade ela tende a procurar ajuda dos professores para conseguir utilizar o Pix.

A Fernanda é uma mulher de 43 anos, ela é mãe de 4 filhos e trabalha como diarista. Ela começou a utilizar o Pix durante a pandemia, porque precisou do auxílio, então fez o cadastro social e também fez dificuldade na obtenção do Pix, mas com as interações com relação ao formulário de cadastro. Então, por mais que a Fernanda não tenha, a gente não tenha, informação sobre o nível de escolaridade dela. A gente assumiu que ela é um tipo de pessoa que não está muito familiarizada com o smartphone, porque ela não se enquadraria ali numa pessoa idosa, porque ela tem 43 anos, não sei se eu falei essa informação, mas ela não se enquadraria em uma pessoa idosa e também a gente assumiu que ela possa ter um nível de escolaridade um pouco maior do que a Keila, mas não tem nada de familiaridade, em si, com Aplicativos móveis e por conta disso, ela precisa de alguns auxílios ali nessa parte de cadastro de formulários, para conseguir é receber o auxílio corretamente.

00:08:47 Palestrante 7

Só complementando, né? Um ponto chave que a gente percebeu assim foi a questão da COVID, porque o texto destaca que a partir do momento, né, que a partir do momento da pandemia da COVID, ela se tornou beneficiária de um auxílio. Ou seja, a gente acabou aqui pensando de que talvez essa dificuldade que a Fernanda teve foi justamente pela ausência desse contato com esses aplicativos financeiros, que talvez, que pensa-se também que muitos dos aplicativos financeiros as pessoas não vão ter tanto contato se ela tem uma baixa renda. E a gente percebe a questão, por exemplo, do Caixa Tem que é um aplicativo para pessoas que vão receber esse auxílio e tudo mais. Então talvez tenha sido o primeiro contato dela com um aplicativo de banco e que talvez isso tenha se traduzido em uma dificuldade dela em acessar os recursos que aquele aplicativo dispõe. Então a gente ficou muito pairando sobre essa dúvida, assim, será que ela não tem esse não é esse conhecimento, esse letramento digital? vamos assim dizer. Ou será que ela

também possa ter um, né, um nível educacional baixo. Então a gente acabou discutindo bastante sobre esses 2 pontos aí que a gente acabou debatendo.

00:06:53 Palestrante 6

Ambas têm dificuldades com ícones e textos. A única diferença é que a Fernanda ela tem dificuldade com formulários em si. Então elas utilizam os aplicativos financeiros de forma diferente. A Keila seria mais para receber, movimentar a conta financeira dela e a Fernanda seria para efetivamente receber esse auxílio. Então seria uma utilização apenas para receber e não enviar essas transações financeiras.

00:10:48 Palestrante 1

Nesse aplicativo, por exemplo, foi relatado a questão do COVID, né? Foi uma oportunidade ou uma necessidade de usar o aplicativo?

00:11:00 Palestrante 6

Uma necessidade, pelo que a gente entendeu.

00:11:04 Palestrante 1

E essa necessidade, por exemplo, fez com que ela enfrentasse a barreira? Antes ela estava mais distante, então ela precisou usar e a necessidade foi de utilizar, ela não tinha contato, e daí isso veio a influenciar na Barreira que ela enfrentou?

00:11:22 Palestrante 6

Isso.

00:11:23 Palestrante 7

Com certeza.