

Nomes: Igor Modesto, Jean Macedo, Ryan Meneses

## Cenário de Problema e Interação

### Dificuldade na Confirmação de Pagamento PIX para o Sr. Kleber

Atores:

- Kleber de Souza (65 anos, Aposentado, pouca instrução formal, Ex-pedreiro)
- Sistema Sinhá Bolos e Lanches (plataforma web de pedidos Alimentos)

É um sábado à tarde. Kleber de Souza, de 65 anos, aposentado, está sozinho em casa. Sua filha, que normalmente o ajuda com a internet, saiu. Ele quer pedir um bolo de fubá para o café da tarde de domingo, pois lembrou que o site da Sinhá Bolos e Lanches é "simples" e tem "fotos grandes" dos produtos, o que ele prefere ao invés de longos textos. Ele já conseguiu navegar pelo catálogo e adicionar o bolo ao carrinho em acessos anteriores, mas hoje é a primeira vez que vai tentar finalizar um pedido totalmente sozinho. Kleber espera um processo "rápido, direto" e com "confirmações visíveis" a cada passo. Kleber acessa o site da Sinhá Bolos e Lanches pelo navegador do celular. Ele navega visualmente pela categoria "Bolos" e encontra o "Bolo de Fubá". Clica no botão "Adicionar ao carrinho" e uma confirmação visual aparece brevemente na tela, atendendo à sua expectativa. Em seguida, clica no ícone do carrinho (que está sempre visível) para revisar seu pedido, vê o bolo listado e o total, e o sistema o mostra as formas de pagamentos, e ele seleciona o pagamento via PIX e finaliza o pedido. Realiza o pagamento pelo aplicativo do banco. Após o pagamento no aplicativo do banco, Kleber volta para o site da Sinhá Bolos e Lanches. No entanto, a tela do site volta para Tela inicial. Nenhuma mensagem clara de "Pagamento Recebido" ou "Pedido Concluído" aparece imediatamente. Ele começa a ficar confuso: "Será que deu certo? Aquele site lá do banco falou que pagou, mas aqui não mudou nada!" Ele sente frustração e medo de ter feito algo errado. Ele não quer ter que "ficar procurando muito" ou lidar com "instruções complexas". Kleber não entende o que isso significa, pois não está acostumado com termos complexos e prefere informações simples. Ele não encontra uma opção clara como "confirmar pagamento" ou "ver status do pedido" que o dê segurança e o ajude a sentir

confiança. Por fim, ele fecha o navegador, sem saber se seu pedido foi realmente concluído.