



Centro Universitário de Brasília (CEUB)

Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas (FATECS)

Thales Rassi Porto de Matos - 22400186

Gabriel Marques da Rocha - 22451254

Documento de Personas

Brasília

2025

Thales Rassi Porto de Matos

Gabriel Marques da Rocha

Documento de Personas

Atividade avaliativa apresentada à Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas (FATECS), do Centro Universitário de Brasília (CEUB) como parte integrante do currículo da disciplina Interação Humano-Computador, da graduação em Ciência da computação
Professora responsável: Kadidja Valeria Reginaldo de Oliveira

Brasília

2025

SUMÁRIO

IDENTIFICAÇÃO DE VARIÁVEIS _____	04
MAPEAMENTO DE ENTREVISTADOS _____	05
IDENTIFICAÇÃO DE PADRÕES _____	07
LISTAGEM DE CARACTERÍSTICAS E OBJETIVOS _____	08
ELIMINAÇÃO DE REDUNDÂNCIAS _____	09
DESENVOLVIMENTO DA NARRATIVA E TIPOS DE PERSONAS _____	10
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	22

IDENTIFICAÇÃO DE VARIÁVEIS

1 - Variáveis comportamentais

- Nível de satisfação com a qualidade das respostas geradas por si mesmo ou pelos funcionários
- Tempo de tolerância diário em responder E-mails
- Frequência de estresse cognitivo na priorização de respostas
- Sentimento diante de uma grande quantidade de E-mails para responder?
- Sentimento e atitude diante do esquecimento em responder de E-mails importantes
- Tempo diário gasto em responder E-mails

2 - Variáveis demográficas

- Faixa etária (incluir motivos no processo de avaliação)
- Cargo atual ou função principal
- Área de atuação
- Área de atuação da empresa (No caso de Persona corporativa)
- Faixa de renda mensal
- Número de funcionários na empresa que realizam envios e respostas de E- (No caso de Persona corporativa)
- Estado de localização da residência ou sede (No caso de Persona corporativa)

MAPEAMENTO DE ENTREVISTADOS

Entrevistados	Você está respondendo este formulário como:	Em qual estado você mora ou está localizada a sede da sua empresa?	Qual é a sua faixa etária?	Qual é a sua faixa de renda mensal?	Em média, quanto tempo por dia você dedica exclusivamente à leitura e resposta de e-mails?	Quantas pessoas na sua empresa lidam diretamente com envio e resposta de e-mails?	Qual é o seu cargo atual ou função principal?	Em qual área você, profissional individual, atua?	Em qual área a empresa que você está representando atua?	Como você avalia a qualidade das respostas enviadas por você (ou por sua equipe) nos e-mails do dia a dia?	Quanto tempo você considera aceitável gastar por dia apenas respondendo e-mails?	Com que frequência você se sente mentalmente sobrecarregado ao tentar priorizar quais e-mails responder primeiro?	Como você se sente ao encarar uma grande quantidade de e-mails para responder?	Quando você percebe que esqueceu de responder um e-mail importante, o que costuma sentir ou fazer?
Entrevistado 1	Profissional individual	Distrito Federal	51 a 60 anos	De R\$ 5.001 a R\$ 10.000	Entre 30 minutos e 1 hora	Mais de 50 pessoas	Professora universitária	Educação	Educação	Satisfatória	Menos de 30 minutos	Sempre	Motivado(a) e produtivo(a)	Fico muito preocupado(a) e tento resolver imediatamente
Entrevistado 2	Profissional individual	Distrito Federal	51 a 60 anos	Acima de R\$ 10.000	Mais de 2 horas	Mais de 50 pessoas	Servidor Público	Tecnologia da Informação	Órgão Público	Satisfatória	Entre 30 minutos e 1 hora	Frequentemente	Vejo como uma oportunidade de ser produtivo(a) e resolver pendências.	Peço desculpas e respondo assim que possível

Entrevistado 3	Profissional individual	Distrito Federal	21 a 30 anos	Prefiro não informar	Entre 1 e 2 horas	11 a 50 pessoas	Advogado	Atendiment o ao cliente	Não sou um representante de empresa	Satisfatória	Entre 1 e 2 horas	Às vezes	Não me empolga, mas faz parte do trabalho.	Fico muito preocupado(a) e tento resolver imediatamente
Entrevistado 4	Representante de uma empresa	Minas Gerais	21 a 30 anos	De R\$ 2.001 a R\$ 5.000	Menos de 30 minutos	11 a 50 pessoas	Gestor Jr	Administra tivo	Prestação de Serviços	Satisfatória	Menos de 30 minutos	Raramente	Preferia evitar, mas sei que precisa ser feito.	Fico muito preocupado(a) e tento resolver imediatamente
Entrevistado 5	Profissional individual	Amazonas	51 a 60 anos	Acima de R\$ 10.000	Menos de 30 minutos	2 a 10 pessoas	Diretor	Judicial	Jurídico	Muito satisfatória	Menos de 30 minutos	Às vezes	Não me empolga, mas faz parte do trabalho.	Fico muito preocupado(a) e tento resolver imediatamente
Entrevistado 6	Pessoal	Amazonas	21 a 30 anos	Até R\$ 2.000	Menos de 30 minutos	Não sou um representante de empresa	-	Não sou um profissional individual	Não sou um representante de empresa	Satisfatória	Menos de 30 minutos	Às vezes	Não me empolga, mas faz parte do trabalho.	Peço desculpas e respondo assim que possível

Entrevistado 7	Representante de uma empresa	São Paulo	61 a 70 anos	Acima de R\$ 10.000	Menos de 30 minutos	Mais de 50 pessoas	Gerente Nacional de Autopeças	Comercial/ Vendas	Comercial/Ve ndas	Satisfatória	Menos de 30 minutos	Frequentemente	Não me empolga, mas faz parte do trabalho.	Tento evitar que aconteça, mas não me afeta tanto
Entrevistado 8	Profissional individual	Distrito Federal	21 a 30 anos	De R\$ 2.001 a R\$ 5.000	Entre 30 minutos e 1 hora	Apenas eu	Consultor Financeiro	Comercial e atendiment o ao cliente	Não sou um representante de empresa	Satisfatória	Entre 30 minutos e 1 hora	Raramente	Preferia evitar, mas sei que precisa ser feito.	Peço desculpas e respondo assim que possível
Entrevistado 9	Profissional individual	Distrito Federal	41 a 50 anos	Acima de R\$ 10.000	Menos de 30 minutos	2 a 10 pessoas	Professor	Educação	Educação	Neutra	Menos de 30 minutos	Raramente	Não me empolga, mas faz parte do trabalho.	Peço desculpas e respondo assim que possível
Entrevistado 10	Empresário	Minas Gerais	51 a 60 anos	De R\$ 5.001 a R\$ 10.000	Entre 1 e 2 horas	Apenas eu	Proprietária da Empresa	Prestação de serviços	Restauração de bens culturais	Satisfatória	Menos de 30 minutos	Às vezes	Preferia evitar, mas sei que precisa ser feito.	Fico muito preocupado(a) e tento resolver imediatamente

Entrevistado 11	Profissional individual	Minas Gerais	61 a 70 anos	Acima de R\$ 10.000	Menos de 30 minutos	Mais de 50 pessoas	Coordenador de curso	Educação	Educação	Satisfatória	Menos de 30 minutos	Frequentemente	Vejo como uma oportunidade de ser produtivo(a) e resolver pendências.	Fico muito preocupado(a) e tento resolver imediatamente
Entrevistado 12	Representante de uma empresa	Distrito Federal	61 a 70 anos	Acima de R\$ 10.000	Entre 1 e 2 horas	Mais de 50 pessoas	Professor da instituição	Não sou um profissional individual	Educação	Insatisfatória	Menos de 30 minutos	Frequentemente	Preferia evitar, mas sei que precisa ser feito.	Peço desculpas e respondo assim que possível
Entrevistado 13	Profissional individual	Minas Gerais	51 a 60 anos	De R\$ 5.001 a R\$ 10.000	Entre 30 minutos e 1 hora	Não sou um representante de empresa	Individual	Administrativo	Administrativo	Satisfatória	Entre 30 minutos e 1 hora	Sempre	Não me empolga, mas faz parte do trabalho.	Peço desculpas e respondo assim que possível
Entrevistado 14	Profissional individual	Minas Gerais	41 a 50 anos	De R\$ 5.001 a R\$ 10.000	Menos de 30 minutos	Apenas eu	Maquiadora	Atendimento ao cliente	Atendimento ao cliente	Neutra	Menos de 30 minutos	Frequentemente	Preferia evitar, mas sei que precisa ser feito.	Fico muito preocupado(a) e tento resolver imediatamente

Entrevistado 15	Representante de uma empresa	Distrito Federal	21 a 30 anos	Prefiro não informar	Menos de 30 minutos	Apenas eu	CEO	Tecnologia da Informação	Tecnologia da Informação	Satisfatória	Menos de 30 minutos	Às vezes	Não me empolga, mas faz parte do trabalho.	Fico muito preocupado(a) e tento resolver imediatamente
Entrevistado 16	Profissional individual	Minas Gerais	21 a 30 anos	De R\$ 2.001 a R\$ 5.000	Menos de 30 minutos	Não sou um representante de empresa	Psicóloga	Psicologia	Não sou um representante de empresa	Muito satisfatória	Menos de 30 minutos	Às vezes	Preferia evitar, mas sei que precisa ser feito.	Peço desculpas e respondo assim que possível
Entrevistado 17	Representante de uma empresa	Distrito Federal	31 a 40 anos	Prefiro não informar	Entre 30 minutos e 1 hora	2 a 10 pessoas	Diretor Operacional	Tecnologia da Informação	Tecnologia da Informação	Neutra	Entre 30 minutos e 1 hora	Às vezes	Não me empolga, mas faz parte do trabalho.	Tento evitar que aconteça, mas não me afeta tanto
Entrevistado 18	Profissional individual	Distrito Federal	21 a 30 anos	Até R\$ 2.000	Menos de 30 minutos	Não sou um representante de empresa	.	Tecnologia da Informação	Não sou um representante de empresa	Neutra	Menos de 30 minutos	Sempre	Vejo como uma oportunidade de ser produtivo(a) e resolver pendências.	Fico muito preocupado(a) e tento resolver imediatamente

Entrevistado 19	Representante de uma empresa	Distrito Federal	31 a 40 anos	Prefiro não informar	Mais de 2 horas	2 a 10 pessoas	Chefe de Marketing	Não sou um profissional individual	Marketing	Insatisfatória	Entre 30 minutos e 1 hora	Sempre	Tento adiar ao máximo, não gosto nem de começar.	Fico muito preocupado(a) e tento resolver imediatamente
Entrevistado 20	Profissional individual	Minas Gerais	31 a 40 anos	Prefiro não informar	Entre 1 e 2 horas	11 a 50 pessoas	Suporte ao cliente	Atendimento ao cliente	Não sou um representante de empresa	Muito insatisfatória	Mais de 2 horas	Sempre	Não me empolga, mas faz parte do trabalho.	Peço desculpas e respondo assim que possível
Entrevistado 21	Profissional individual	Distrito Federal	31 a 40 anos	De R\$ 5.001 a R\$ 10.000	Mais de 2 horas	2 a 10 pessoas	Suporte e atendimento ao cliente	Atendimento ao cliente	Não sou um representante de empresa	Neutra	Entre 1 e 2 horas	Sempre	Não me empolga, mas faz parte do trabalho.	Peço desculpas e respondo assim que possível
Entrevistado 22	Profissional individual	Minas Gerais	31 a 40 anos	De R\$ 2.001 a R\$ 5.000	Mais de 2 horas	2 a 10 pessoas	Agente comercial de vendas	Comercial/Vendas	Não sou um representante de empresa	Satisfatória	Entre 1 e 2 horas	Frequentemente	Vejo como uma oportunidade de ser produtivo(a) e resolver pendências.	Tento evitar que aconteça, mas não me afeta tanto

IDENTIFICAÇÃO DE PADRÕES

- **Grupo 1: Usuários que checam e-mail poucas vezes (jovens, equilibrados, pouco ansiosos):** Este grupo checa o e-mail com baixa frequência, às vezes uma vez ao dia, às vezes menos. Eles são predominantemente mais jovens e demonstram uma atitude emocional mais estável diante da caixa de entrada:
 - Não sentem tanto peso na consciência quando esquecem de responder.
 - Têm um senso mais equilibrado da importância do e-mail.
 - Veem a ferramenta como necessária, mas não como algo que define seu desempenho.
- **Grupo 2: Usuários que checam e-mail uma quantidade moderada de vezes (mais de idade, ansiosos e motivados pela produtividade):** Esse grupo é composto por pessoas um pouco mais de idade, que tem um comportamento de uso moderado e disciplinado:
 - Checam várias vezes ao dia, mas não compulsivamente.
 - São pessoas um pouco mais velhas (faixa intermediária).
 - Sentem bastante preocupação quando deixam de responder algo.
 - Demonstram alto senso de responsabilidade.
- **Grupo 3: Usuários que checam e-mail muitas vezes (adultos de 30–40 anos, menos ansiosos, mas frustrados com qualidade das respostas):** Adultos entre 30 e 40 anos, que checam o e-mail com muita frequência, quase de forma automática. Porém, diferente do que se esperaria, eles não demonstram grande preocupação emocional com o esquecimento:
 - Estão acostumados com a rotina de e-mail.
 - Não entram em pânico se algo passar.
 - Sentem mais desmotivação do que ansiedade (“não empolga, mas faz parte”).
 - Ficam insatisfeitos com a qualidade das respostas que conseguem produzir no dia a dia - sentem que poderiam responder melhor, mas a rotina atropela.

ELIMINAÇÃO DE REDUNDÂNCIAS

No nosso cenário, podemos assumir que os grupos são suficientemente distintos e não há necessidade de combinar personas.

DESENVOLVIMENTO DA NARRATIVA E TIPOS DE PERSONAS

Persona 1: Laura - A estagiária

- **Nome:** Laura Menezes
- **Idade:** 22 anos
- **Ocupação:** Estudante universitária e estagiária em marketing
- **Renda:** R\$ 1.800
- **Nível tecnológico:** Alta afinidade (preferência por apps rápidos como WhatsApp, Telegram e Instagram)

Narrativa

Laura usa o e-mail apenas porque precisa, não porque gosta. Entre faculdade, estágio e redes sociais, checar a caixa de entrada não é prioridade. Ela não se culpa quando deixa algo passar, mas se irrita quando perde tempo com mensagens irrelevantes. Para ela, o Mailmate poderia ser interessante, mas longe de ser essencial.

Comportamento

- Checa e-mail **poucas vezes ao dia**, às vezes apenas uma.
- Não sente culpa se demora a responder.
- Considera o e-mail **necessário**, mas não central em sua vida.
- Consegue manter a estabilidade emocional mesmo quando há acúmulo.
- Só responde quando realmente é preciso.

Necessidades

- Ver rapidamente o que é realmente importante.
- Lembrar de mensagens urgentes sem precisar checar constantemente.
- Uma forma prática e leve de entender o que precisa resposta

Frustrações

- Perder tempo abrindo e-mails irrelevantes.
- Somente descobrir algo importante tarde demais.
- Interface desorganizada e poluída.

Objetivos

- Manter tudo organizado com o mínimo de esforço possível.
- Ser eficiente sem transformar o e-mail em uma fonte de ansiedade.
- Evitar esquecimentos sem ter que ficar entrando toda hora na caixa.

Tipo de Persona

- **Secundária**

Persona 2: Ricardo - O Analista administrativo

- **Nome:** Ricardo Alencar
- **Idade:** 57 anos
- **Ocupação:** Analista administrativo sênior.
- **Renda:** R\$ 8.500
- **Nível tecnológico:** Mediano/baixo - usa bastante, mas nem sempre domina

Narrativa

Ricardo é um profissional dedicado que tenta conciliar múltiplas demandas de trabalho. O e-mail é essencial, mas também um grande gerador de ansiedade. Ele se sente mal quando esquece algo e teme ser visto como descuidado. Para ele, o Mailmate funciona como um **assistente disciplinado**: prioriza mensagens, sugere respostas e ajuda a transformar o caos da caixa de entrada em uma rotina mais leve e produtiva.

Necessidades

- Checa e-mail várias vezes ao dia, mas de modo controlado.
- Sente peso na consciência quando esquece de responder.
- É organizado, mas facilmente sobrecarregado.
- Tende a usar bandeiras, marcar como não lido, criar rascunhos.
- Se preocupa com imagem profissional relacionada a prazos e respostas.

Necessidades

- Canal confiável que avise **o que merece atenção imediata**.
- Ajudas automáticas para respostas profissionais.

- Maior sensação de controle e segurança sobre a caixa de entrada.

Frustrações

- Medo de deixar passar e prejudicar algo importante.
- Sensação de que está sempre correndo atrás do e-mail.
- Acúmulo causa ansiedade e pressão.

Objetivos

- Aumentar produtividade.
- Reduzir a carga mental e emocional ligada ao e-mail.
- Manter reputação profissional impecável.

Tipo de Persona

- **Primária**

Persona 3: Fernanda - A Analista administrativo

- **Nome:** Fernanda Duarte
- **Idade:** 38 anos
- **Ocupação:** Coordenadora de projetos
- **Renda:** R\$ 12.500
- **Nível tecnológico:** Alto, usa diversas ferramentas, mas não gosta de perder tempo nelas

Narrativa

Fernanda vive em um ambiente dinâmico e altamente comunicativo. Para ela, e-mail é uma ferramenta indispensável, mas desgastante. Ela não sente medo de esquecer, sente irritação por não conseguir escrever como gostaria. Ela quer eficiência e refinamento. O Mailmate se encaixa perfeitamente como um apoio na qualidade: sugerindo respostas bem estruturadas, resumindo mensagens longas e acelerando a comunicação, sem perder o tom profissional.

Comportamento

- Checa e-mail **constantemente**, quase no piloto automático.

- Não se desespera quando esquece algo.
- Considera e-mail parte inevitável do trabalho.
- Não sente ansiedade, sente **cansaço e desmotivação**.
- Sabe que poderia responder melhor, mas a rotina impede qualidade.

Necessidades

- Produzir respostas claras e profissionais sem gastar tempo demais.
- Evitar retrabalho por mensagens mal entendidas.
- Automatizar partes repetitivas da comunicação diária.

Frustrações

- Falta de tempo para pensar em boas respostas.
- Fluxo constante que nunca para.
- Sensação de “responder por obrigação”, não por engajamento.

Objetivos

- Manter consistência e qualidade nas respostas.
- Aumentar velocidade sem perder profissionalismo.
- Reduzir fadiga na gestão de comunicação.

Tipo de Persona

- **Primária**

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cooper, A., Reimann, R., & Cronin, D. (2014). About Face: The Essentials of Interaction Design. John Wiley & Sons.

CEUB. Guia de Personas. Centro Universitário de Brasília, 19 set. 2019. Disponível em: https://salaonline.ceub.br/pluginfile.php/195945/mod_resource/content/1/Guia_Personas_19setembro_IHC.pdf. Acesso em: 25/09/2025.