

# PERSONA



**NOME:** Dalva Soares

**IDADE:** 51

**HOBBY:** Fazer caminhada

**TRABALHO:** Aposentada

**PERSONALIDADE:** Economista;  
Muquirana;  
Objetiva;  
Naturalista

**SONHOS:**

Morar perto dos filhos;  
Ter condição financeira boa

## OBJETOS E LUGARES

*Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?*

Redes sociais para navegar em casa,  
Aparelhos eletrônicos para acessar as redes sociais,  
Garrafa d'água na hora de fazer caminhada na pista do Barreiro.

## OBJETIVOS CHAVE

*Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?*

Garantir uma renda extra, além de ajudar a promover a sustentabilidade através da coleta de materiais recicláveis.

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

*Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?*

Com educação e esperança, mostrando que o serviço prestado é de alta eficiência e confiabilidade.

## NUNCA DEVEMOS

*O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta? O que deixa essa pessoa furiosa?*

Nunca devemos ser desonestos e nem omitir informações, principalmente as que incluem gastos da parte do cliente.