

NOME COMPLETO:

NOME DA PERSONA		PROBLEMA		CENÁRIO / SITUAÇÃO	
Carlos		Realiza trabalho braçal excessivo e demora pra realizar seu serviço			Um serviço automatizado para ajudá-lo em seu trabalho
FAZENDO (AÇÃO)					
PENSANDO		Tenta ao máximo dar conta da demanda dos trabalhos	Observa que gasta muito tempo e energia no trabalho	Questiona alguns colegas para levar os seus problemas para o chefe	Entra em contato com o chefe
		"Preciso ser mais rápido para não me prejudicar"	"Estou ficando muito cansado e sobrecarregado com o trabalho"	"Não é apenas eu que estou passando por isso"	"Espero que ele encontre uma solução"

O  
(EXPECTATIVA  
)

Inquietação

Exaustão física e  
mental

Indignado e  
confuso

Esperançoso

SENTINDO  
O  
(SENTIMENTO  
)

Tenta terminar  
seu trabalho mais  
rápido

Verificar se só  
ele está  
passando por  
esse tipo de  
situação

Relatar seus  
problemas para o  
chefe

Fazer uma reunião  
com todos da  
empresa

IDEIAS DE SOLUÇÃO  
(INSIGHTS)