



PERSONA

NOME *João Silva*

IDADE *22 anos*

HOBBY *Jogar videogames no tempo livre*

TRABALHO *Estagiário em uma empresa de gestão de resíduos*

PERSONALIDADE

- *Engajado e curioso*
- *Gosta de aprender coisas novas*
- *Organizado e comprometido com seus ideais*

SONHOS

Criar um projeto inovador para ajudar na reciclagem de resíduos

Trabalhar em uma grande empresa focada em sustentabilidade

OBJETOS E LUGARES

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

- *Lixeiras separadas por cores – Usa diariamente em casa para separar e levar recicláveis ao ponto de coleta.*
- *Ecobags e potes reutilizáveis – Usa no mercado e feiras para evitar plásticos descartáveis.*
- *Assiste pelo celular videos e compartilha dicas de sustentabilidade no tempo livre.*

OBJETIVOS CHAVE

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

- *Melhorar práticas sustentáveis no dia a dia*
- *Ajudar a conscientizar outras pessoas sobre reciclagem*
- *Encontrar soluções inovadoras para reduzir desperdícios*

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 respeito às suas ideias e preocupações ambientais*
- *Fornecendo informações bem embasadas e confiáveis*
- *Criando soluções acessíveis e fáceis de aplicar no dia a dia*

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?*

- *Subestimar sua preocupação com a sustentabilidade*
- *Oferecer soluções que vão contra seus valores ambientais*
- *Desconsiderar sua necessidade de praticidade e eficiência*