

Jornada do usuário Hub de sustentabilidade

Ferramenta de ensino / consultoria

Cliente – Mercado

Persona



Caio Henrique de Souza

34 anos, Analista jurídico

Estado Civil: Casado

Renda Mensal (R\$): 5800,00

Escolaridade: Ensino Superior

Cidade: Guará

Caio é brasileiro, pai de uma menina de 4 anos e esposo da Clara. É servidor público do DF e apreciador de uma boa cerveja artesanal regional.

""Quando os pés estão corretos, todo o resto nos acompanha." – As Crônicas de Nárnia: O leão, a feiticeira e o guarda-roupa, C. S. Lewis"

Hábitos e comportamentos

Caio é mais caseiro, prefere programas em família dentro de casa. Pratica crossfit duas vezes na semana e busca ter uma vida mais equilibrada com o trabalho.

#Racional
#Introvertido
#Pensador

Fluência Digital

Usando computador

Usando smartphone

Usando aplicativos

Comprando pela internet



Redes Sociais



Rotina

Manhã

de manhã toma um rápido café da manhã, se prepara para ir para o trabalho e deixa a filha na escola.

Tarde

Durante a semana passa as tardes trabalhando e nos finais de semana assistindo um filme infantil em família

Noite

A noite costuma ficar pesquisando no celular sobre como consertar coisas do dia a dia na casa e vai no crossfit.

Quem influencia

Família



Amigos



Colegas de trabalho



Especialistas



Avaliação de outros clientes



Mídia tradicional



Redes sociais utilizadas



Ganhos

- Facilidade e descarte responsável
- acesso a conhecimento e educação
- comodidade e praticidade
- apoio à economia local

Desafios

- Informações incorretas ou desatualizadas
- dificuldade de acesso ao aplicativo
- Dificuldade de Encontrar Locais Próximos
- Desafios na Interpretação de Diretrizes

Reflexões

Dúvidas ou objeções

As informações precisam estar bem claras e bem referenciadas (fontes); ter variedade de cooperativas para descarte (um mapa mostrando a proximidade do usuário com o local); informação clara de como levar o material para a cooperativa (instruções); informações corretas sobre onde descartar e horários de funcionamento.

Aborrecimentos que devem ser evitados

Colocar dados que não foram verificados previamente; contatos desatualizados;

Experiência ideal e como o negócio ajuda

Acessar um aplicativo que seja instrutivo e ajude a conectar com as cooperativas; Ter uma opção de como enviar o material; mapa para ver o local de descarte.



Alessandra Barros

26 anos, Analista de projetos

Estado Civil: Solteiro

Escolaridade: Ensino Superior

Renda Mensal (R\$): 3500,00

Cidade: Brasília

Alessandra é uma jovem que está na fase de se descobrir adulta e processo de amadurecimento. Curte sair com os amigos e ler um bom livro de romance. Participa de ongs para resgate de animais de rua. É mãe de pet de dois gatinhos e um cachorro, mora sozinha em um apartamento pequeno no centro da cidade e é solteira, não gosta de se manter muito tempo nos relacionamentos amorosos

""Quando acordei hoje de manhã, eu sabia quem eu era, mas acho que já mudei muitas vezes desde então." – Alice no País das maravilhas, Lewis Carroll"

Hábitos e comportamentos

Alessandra procura ter um estilo de vida mais saudável equilibrando com a rotina corrida do trabalho. É vegana e prepara marmitas da semana com verduras e legumes. Faz academia três vezes na semana. Adora brechós e feiras de agricultura familiar. É desapegada com coisas materiais e gosta de participar de projetos que mudam o mundo de alguma forma.

#emocional
#extrovertida
#idealista

Fluência Digital

Usando computador



Usando smartphone



Usando aplicativos



Comprando pela internet



Redes Sociais



Rotina

 Manhã

De manhã gosta de acordar cedo, tomar um rápido café da manhã e ir para academia. Após a academia, toma um banho e vai para o trabalho. Nos finais de semana gosta de jogar beach tennis,

 Tarde

Durante a semana, ela está trabalhando e nos intervalos gosta de comer uma fruta e ficar navegando no instagram. Já nos finais de semana gosta de participar de projetos sociais como voluntariado em asilos e creches carentes.

 Noite

A noite gosta de ler um bom livro ou sair com os amigos em um barzinho mais próximo de casa.

Quem influencia

Família



Amigos



Colegas de trabalho



Especialistas



Avaliação de outros clientes



Mídia tradicional



Redes sociais utilizadas



Ganhos

- Flexibilidade de escolha
- Conexão com a comunidade
- Inspiração e motivação
- visibilidade de diversos projetos

Desafios

- Fraudes e golpes
- Problemas técnicos do aplicativo
- Desconfiança nas instituições
- Problemas de acesso
- Credibilidade dos projetos
- Transparência sobre atualizações do projeto
- vazamento de dados pessoais

Reflexões

Dúvidas ou objeções

O aplicativo precisa ter uma gama variada de opções de projetos (sociais, ambientais); é necessário ter uma verificação com feedbacks dos usuários sobre a credibilidade do projeto/instituição; Os projetos precisam ser constantemente atualizados pelos administradores do site; Os projetos regionais devem ser priorizados para participação mais efetiva;

Aborrecimentos que devem ser evitados

Nunca devemos colocar instituições/projetos que não foi possível verificar a existência; não podemos deixar projetos que foram descontinuados como opção para usuário; não podemos expor informações pessoais sensíveis dos usuários.

Experiência ideal e como o negócio ajuda

Seja intuitivo, rápido, com variedade de projetos. Que seja constantemente atualizados e tenha comentários de outros usuários que já participaram do projeto. Caso tenha opção para participar do projeto, deve ter um contato verificado pelos administradores.



Cassia Martins Souza

61 anos, Professora

Estado Civil: Casado

Escolaridade: Ensino Superior

Renda Mensal (R\$): 6850,00

Cidade: Brasília

Cassia é uma mulher que transborda alegria por onde passa, muito amada pelos 4 filhos, todos já crescidos e que já deixaram o ninho. Vive com o marido em uma casa na asa sul, aposentou-se como professora já tem um tempo e adora passar o tempo livre cuidando das plantas e da mini horta que tem no quintal.

"Tudo depende do tipo de lente que você utiliza para ver as coisas." – O Mundo de Sofia, Jostein Gaarder"

Hábitos e comportamentos

Gosta de assistir novelas da tarde, cuidar das plantas e fazer comida para família. É católica, todo domingo frequenta a igreja e é voluntária ativa da igreja com os projetos sociais de crianças em vulnerabilidade social.

#emocional
#extrovertida
#bondosa

Fluência Digital

Usando computador



Usando smartphone



Usando aplicativos



Comprando pela internet



Redes Sociais



Rotina

Manhã

Gosta de acordar cedo para cuidar da casa, fazer um café e ir na igreja para participar da novena semanal. E preparar almoço para o marido.

Tarde

A tarde gosta de assistir as novelas antigas e fazer uma faxina na casa.

Noite

A noite costuma acompanhar os canais religiosos e faz uma sopa para jantar com o marido.

Quem influencia

Família

Amigos

Colegas de trabalho

Especialistas

Avaliação de outros
clientes

Mídia tradicional

Redes sociais utilizadas

Ganhos

- Facilidade e conveniência
- Comunicação
- Avaliações de outros usuários
- Flexibilidade e controle
- Possibilidade de escolha

Desafios

- Golpes
- Desconfiança nas instituições
- Uso indevido das doações
- Problemas de acesso
- Exposição de dados dos usuários
- Dificuldade no contato com a instituição

Reflexões

Dúvidas ou objeções

O aplicativo precisa ter um processo de verificação da instituição, e contatos (sempre atualizar pelos administradores); Fácil acesso; Cuidado com golpes nas doações; Ter um mecanismo de feedback dos usuários para avaliar a instituição; Informar quais tipos de materiais podem ser doados (roupas, alimentos) e alguns critérios para doação como data de vencimento dos alimentos.

Aborrecimentos que devem ser evitados

Colocar instituições não verificadas; Expor informações sensíveis dos usuários

Experiência ideal e como o negócio ajuda

Jornada intuitiva, com variedade de escolha na doação, estar bem claro quais recursos a instituição pode receber e ter um contato confiável seguro e verificado.