

# Mapa de empatia

Preocupação com a Saúde do Animal

O que ela **SENTE E PENSA?**

O que realmente importa, maiores preocupações, medos e aspirações

Desculpa dos clientes sobre  
o não cumprimento dos horários

O que ela **ESCUTA?**

O que os amigos dizem, o chefe diz,  
o que dizem os influenciadores

Veterinária  
Aline

O que ela **VÊ?**

Ambiente, amigos, o que  
o mercado oferece

Donos aplicando a medicação de  
forma irregular

O que ela **DIZ E FAZ?**

Atitude em público, aparência, comportamento em relação aos outros

Reclama com os clientes dos horários e pede que eles tenham mais atenção

## DOR

Medos, frustrações e obstáculos

## GANHOS

Desejos/necessidades e medidas de sucesso

Iniciativa



**coLAB-i**  
Laboratório de inovação e coparticipação

Parceiro técnico

