



Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

Bacharelado em Ciência da Computação

Processo de design Thinking

Grupo TI: Help Pet

Integrantes:

Arthur Braga de Campos Tinoco

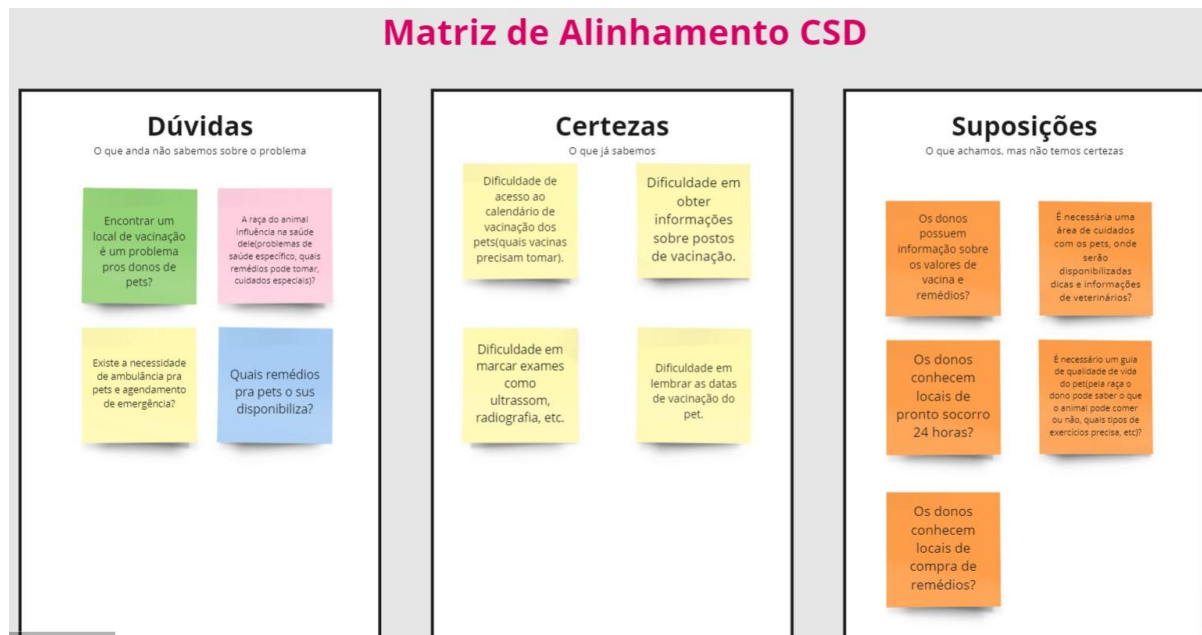
Júlia Rodrigues Vasconcellos Melo

Mateus Henrique Duarte Silva

Matheus Rodrigues Bastos Aguiar

Belo Horizonte - 2023

Matriz CSD



Mapa de Stakeholders

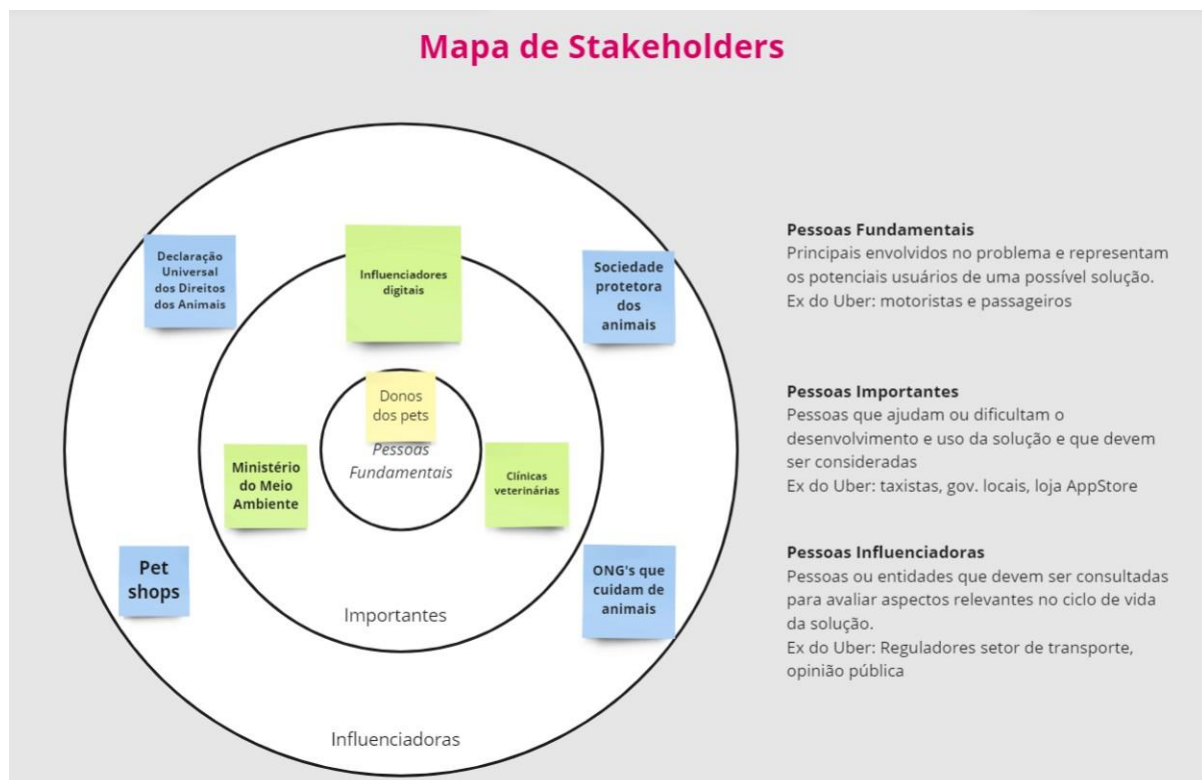


Diagrama de personas

Persona / Mapa de Empatia

PERSONA

NOME Matilda

IDADE 72

HOBBY Tricô e hidroginástica

TRABALHO Aposentada

PERSONALIDADE

Gentil e caridosa

SONHOS

Ter uma vida
tranquila

OBJETOS E LUGARES

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

Ela usa seu smartphone para assistir globoplay, e manter o contato com sua família pelo grupo do wpp. Ela sai para o mercado, emergências e pra se reunir com sua família.



OBJETIVOS CHAVE

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

Por ser mais velha, sua memória para cuidar da saúde de seu pet já não é tão boa.

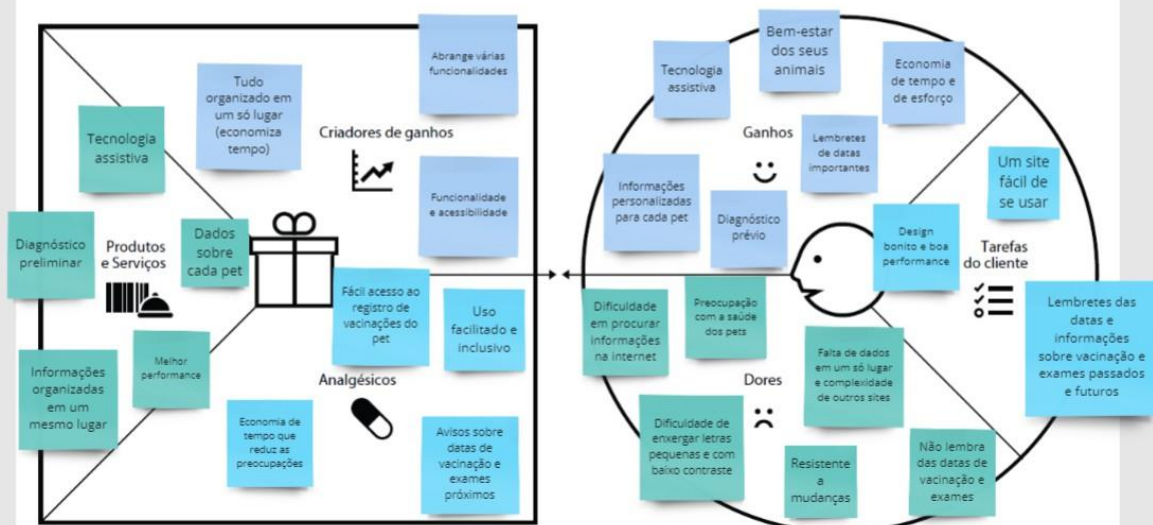
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Interface simples, que seja fácil e simples de entender

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

PROPOSTA DE VALOR



Persona / Mapa de Empatia

PERSONA



NOME: Alberto

IDADE: 37 anos

HOBBY: Beach Tennis,
Golfe

TRABALHO Chefe setor
financeiro de uma
multinacional

PERSONALIDADE

Sério, focado, estressado

SONHOS

Quer virar CEO
da empresa em
que trabalha

OBJETOS E LUGARES

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

Ele constantemente usa seu celular e seu notebook para entrar em chamadas de vídeos, grupos e diversos projetos. Ele também sempre está viajando ou se locomovendo, raramente parando em casa.



OBJETIVOS CHAVE

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

Alberto necessita desse serviço pois, por viajar e trabalhar muito, ele acaba não tendo tempo de monitorar e cuidar da saúde de seu pet.

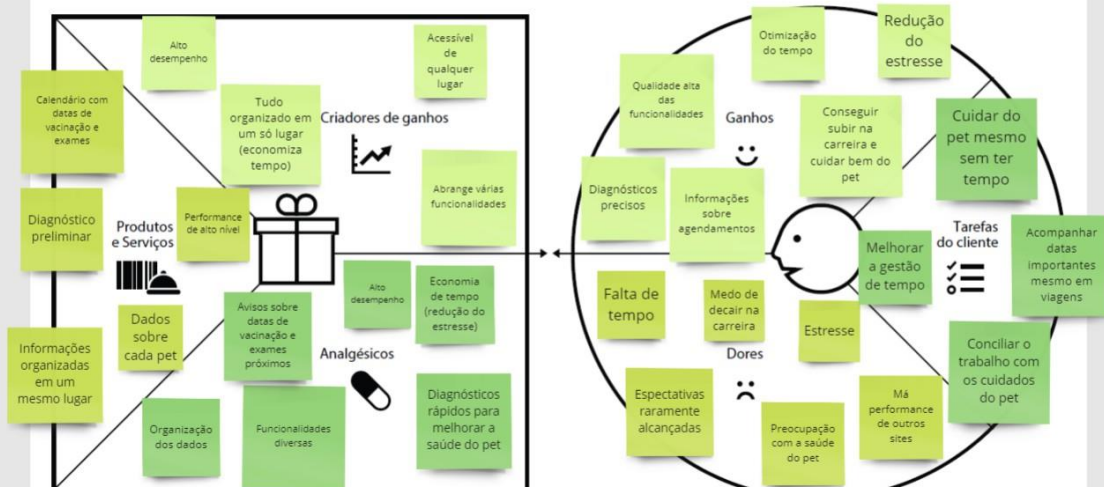
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Velocidade no diagnóstico, e uma forma de acompanhar a saúde do pet por meio de calendários e outros artifícios.

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

PROPOSTA DE VALOR



Persona / Mapa de Empatia

PERSONA



NOME Joaquim

IDADE 11

HOBBY Jogar futebol e brincar com lego

TRABALHO Estudante

PERSONALIDADE

Animado, alegre, agitado, curioso

SONHOS

Passar de ano, tirar uma foto com o Neymar, ser astronauta

OBJETOS E LUGARES

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

Joaquim usa seu celular apenas para ligações e mensagens, preferindo brincar ao invés de passar muito tempo nas telas. Ele adora brincar na escola, na piscina de seu prédio, e nas ruas de seu bairro com as outras crianças.



OBJETIVOS CHAVE

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

Joaquim necessita desse serviço, pois, por ser muito novo, não tem noção do que precisa fazer para que seu pet tenha uma boa qualidade de vida e saúde.

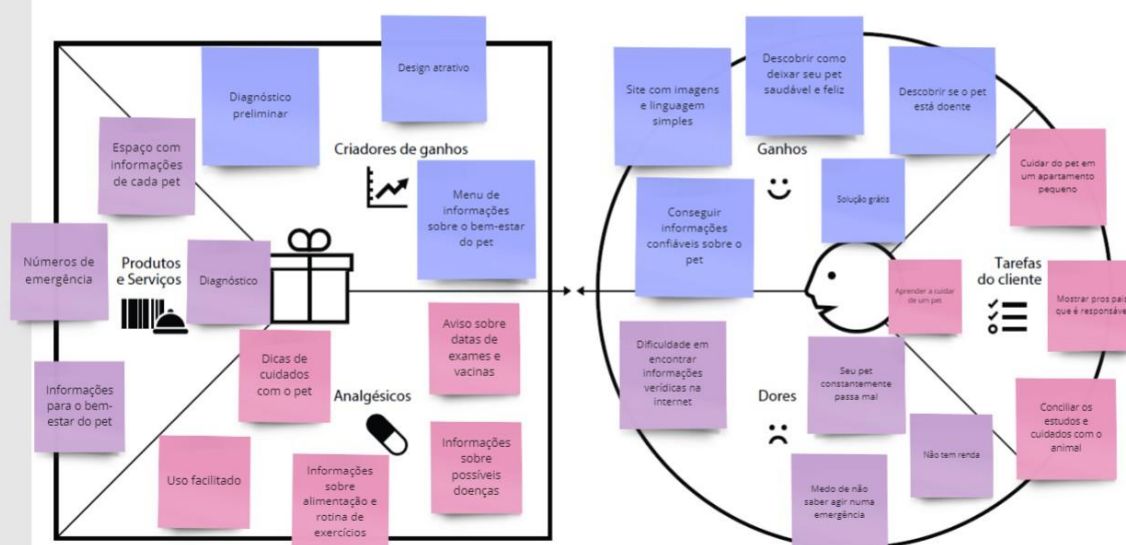
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Formas de mostrar a Joaquim boas práticas e ações que podem ajudar a saúde de seu pet.

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

PROPOSTA DE VALOR



Persona / Mapa de Empatia

PERSONA



NOME Ryan

IDADE 25

HOBBY Jogar lol,
sair com os amigos para
beber

TRABALHO Dono de bar

PERSONALIDADE

Excêntrico, filho de
papai, gastador,
negligente,
irresponsável

SONHOS

Conseguir ir pro
chalézinho no fim de
semana

OBJETOS E LUGARES

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

Ryan usa seu celular para poder marcar eventos, rolês, e shows em seu bar, além de usar seu notebook para jogar nas horas vagas. Ele costuma sair todo fim de semana, além de sair todos os dias para trabalhar.



OBJETIVOS CHAVE

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

Por conta de sua irresponsabilidade financeira, Ryan não tem dinheiro para comprar alguns remédios mais específicos, além de não ter condições de levar seu pet para uma clínica paga.

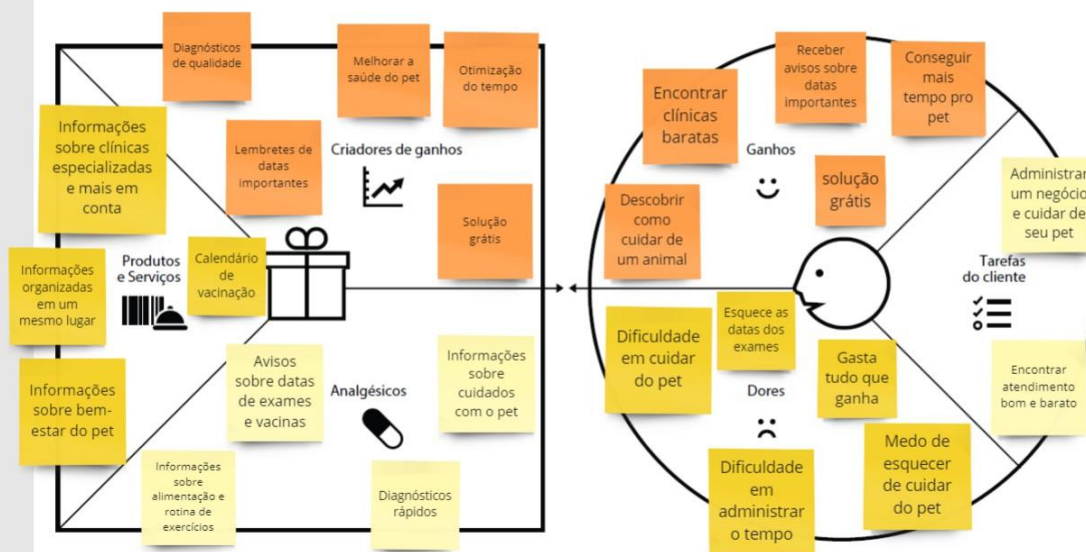
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Uma forma de mostrar lugares que oferecem
esses medicamentos e tratamentos médicos
de graça

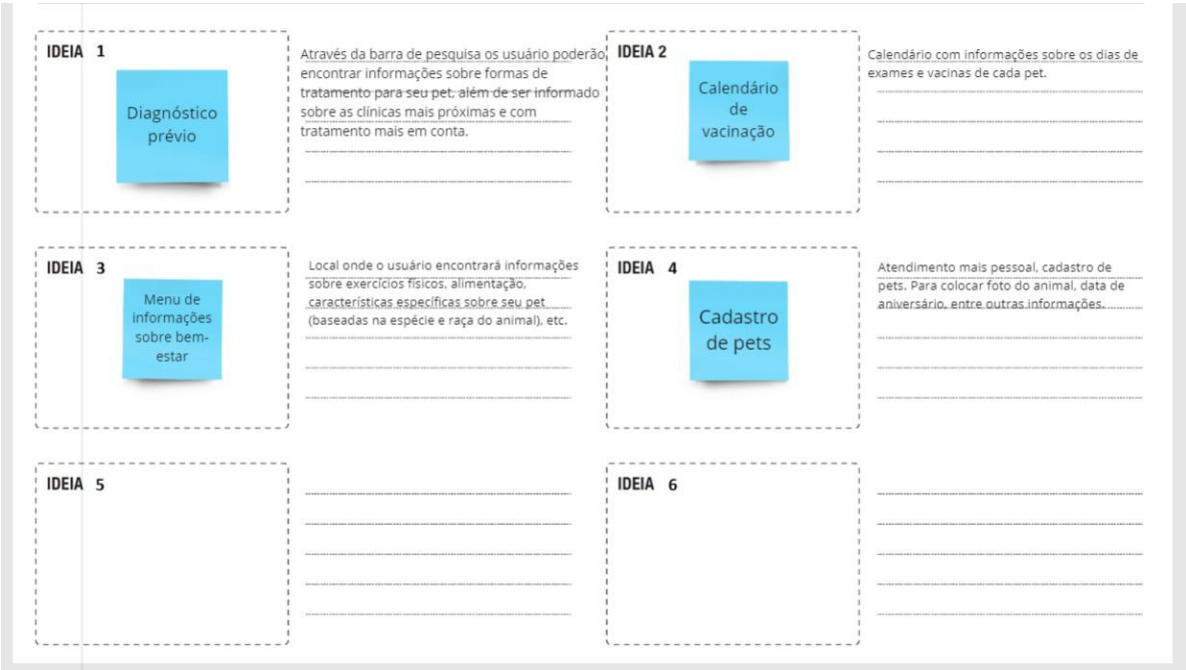
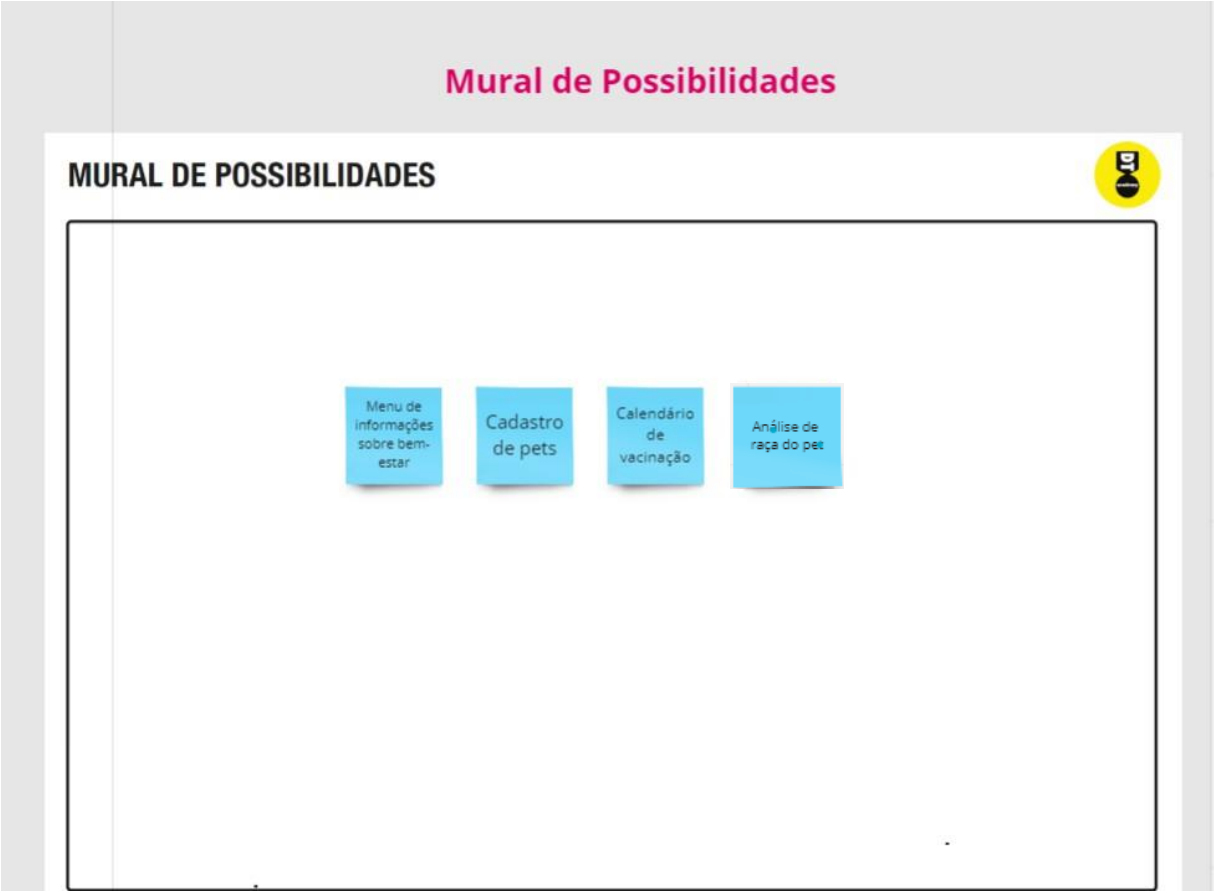
Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

PROPOSTA DE VALOR



Mural de possibilidades



Mapa de priorização

Exploração 3

