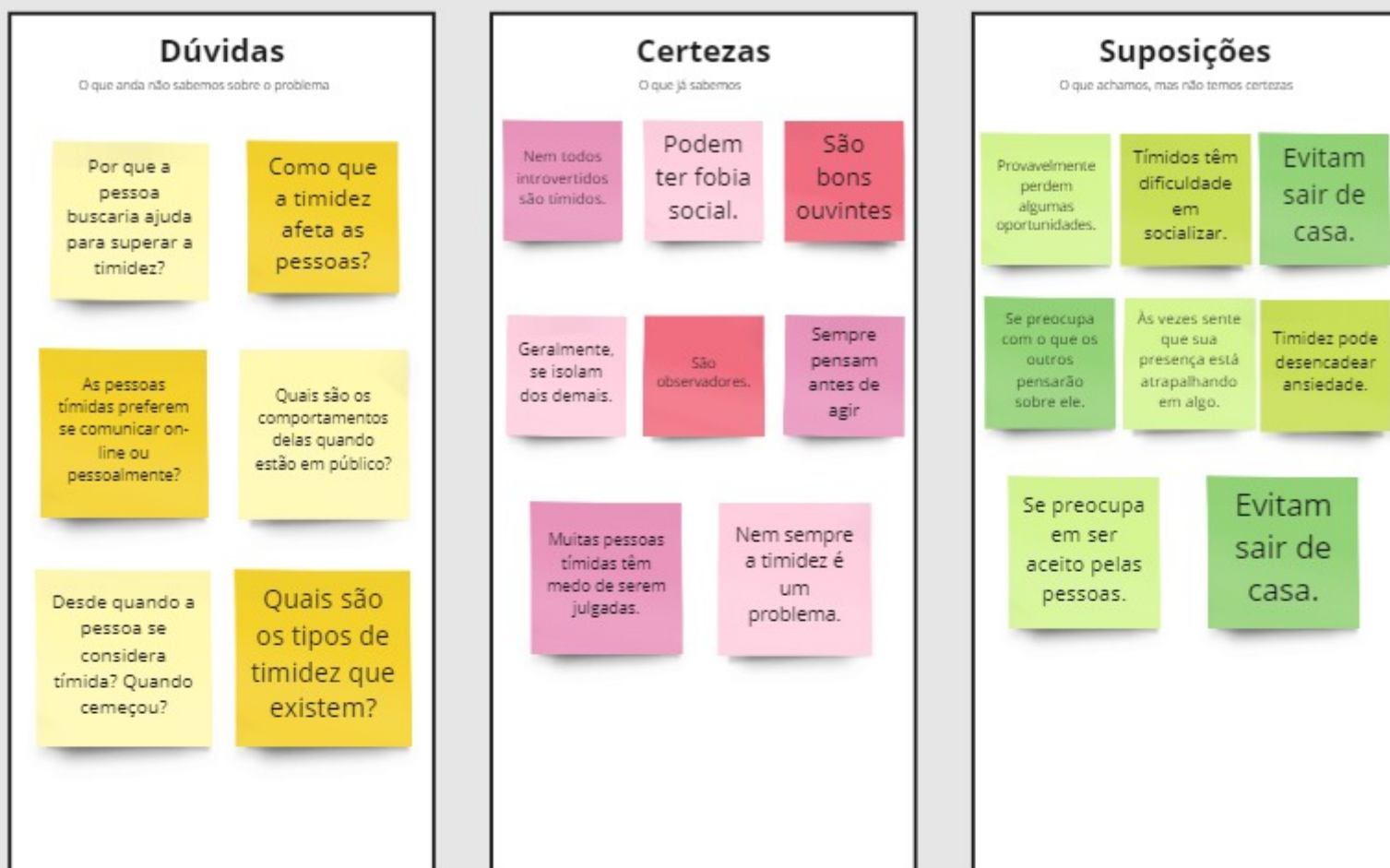
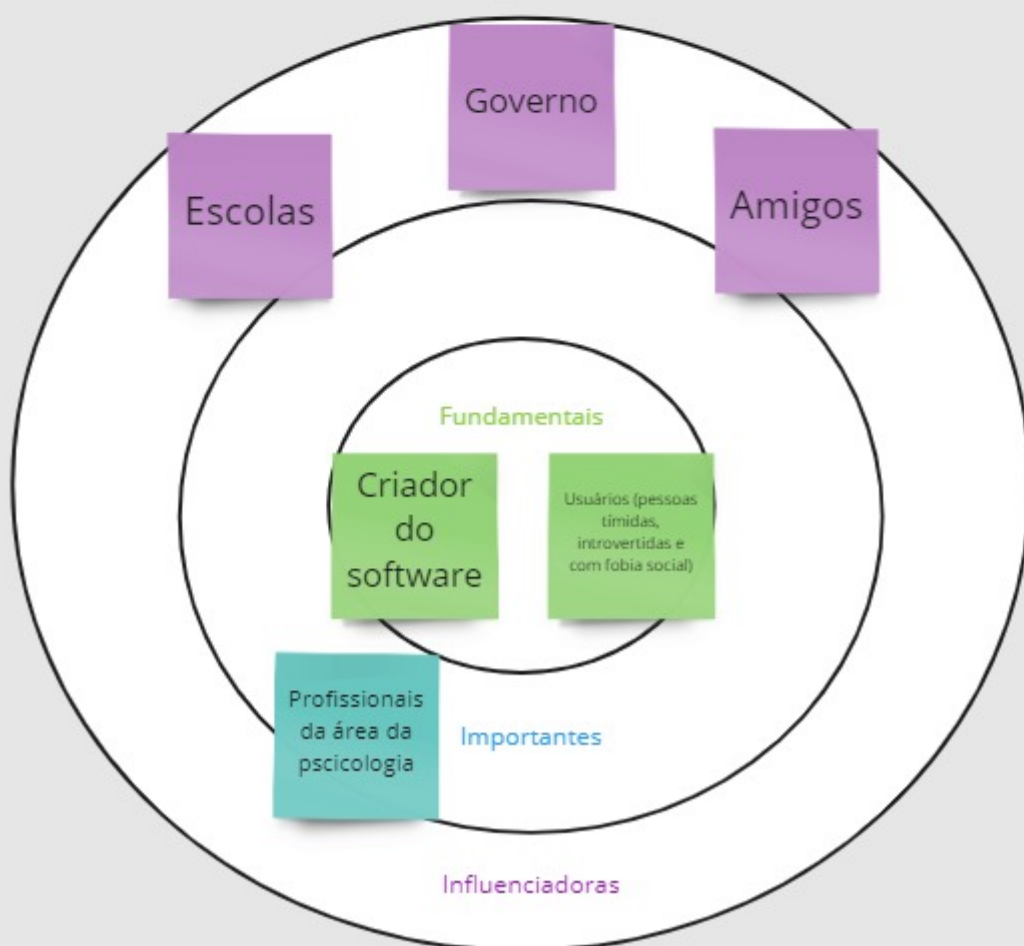


Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.
Ex do Uber: motoristas e passageiros

Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas
Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.
Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública



PERSONA

NOME Ana Beatriz

IDADE 19 anos

HOBBY Jogar videogame

TRABALHO Estudante

PERSONALIDADE

- Tímida;
- Fleumática;
- Melancólica.

SONHOS

- Conseguir formar na faculdade;
- Ser rica;
- Viajar pelo mundo;

OBJETOS E LUGARES

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

Caderno e lápis na faculdade, em casa, na faculdade ou em lugares que precisam fazer anotações;

Computador quando estuda em casa ou na faculdade;

Celular todos os dias em qualquer momento e qualquer lugar.

OBJETIVOS CHAVE

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

O objetivo chave da pessoa durante a utilização do serviço, é acabar com a timidez e conseguir falar com pessoas desconhecidas ou em público.

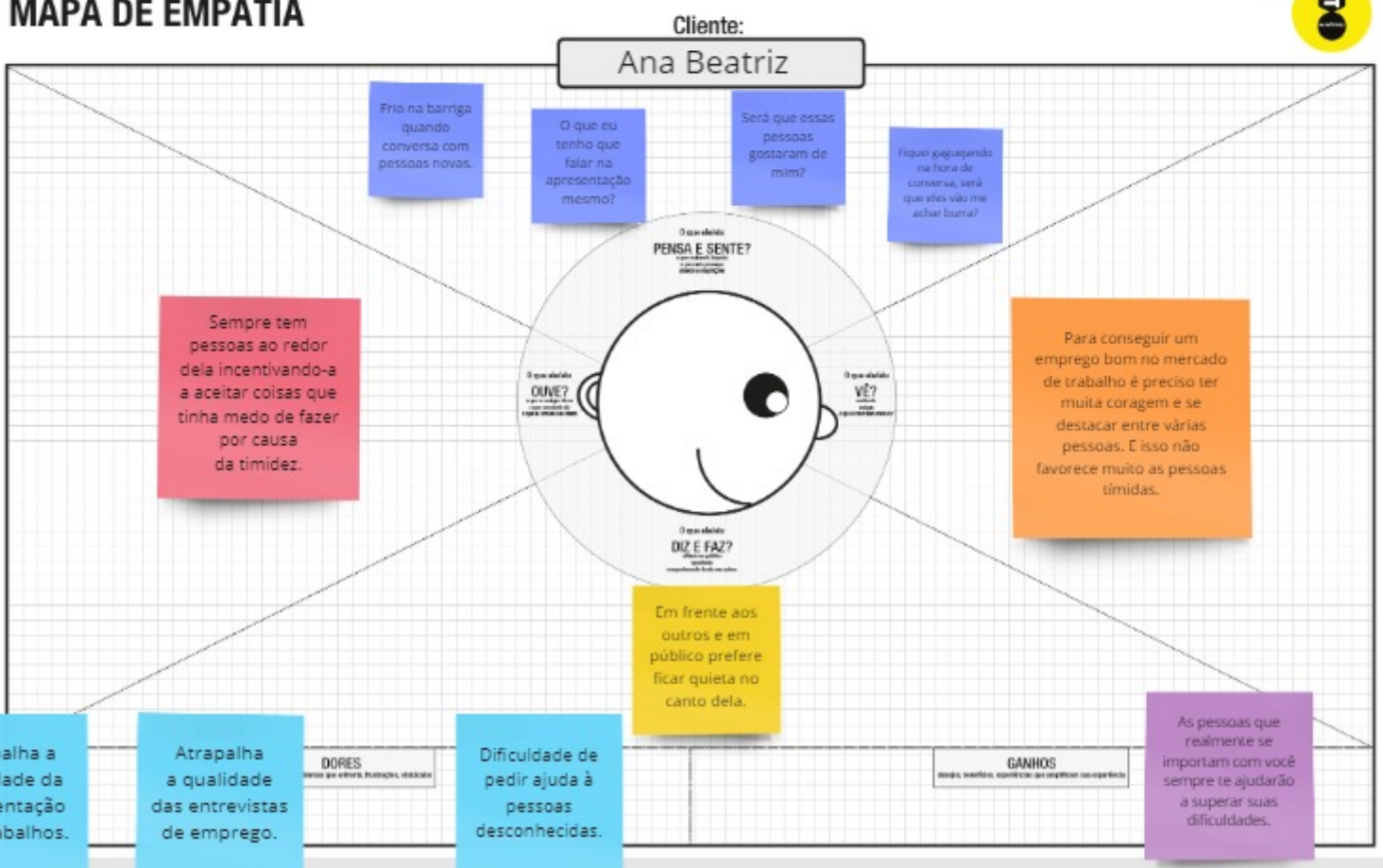
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

- Resolvendo o problema dela de falar com pessoas desconhecidas e em público.
- Ela fica com mais energia e mais motivada para resolver suas tarefas do dia a dia.

MAPA DE EMPATIA





PERSONA

NOME José

IDADE 20

HOBBY Ler

TRABALHO Estudante

PERSONALIDADE

Um rapaz jovem,
introvertido
bem quieto e observador

SONHOS Gostaria muito de
ter uma vida com
estabilidade
financeira

OBJETOS E LUGARES

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

Normalmente anda com
livros por amar ler,
se encontrando
normalmente sentado
na sala de aula ou na
biblioteca

Anda com com o
celular

Durante a noite tem acesso
ao computador, mas usa
apenas para entretenimento

OBJETIVOS CHAVE

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

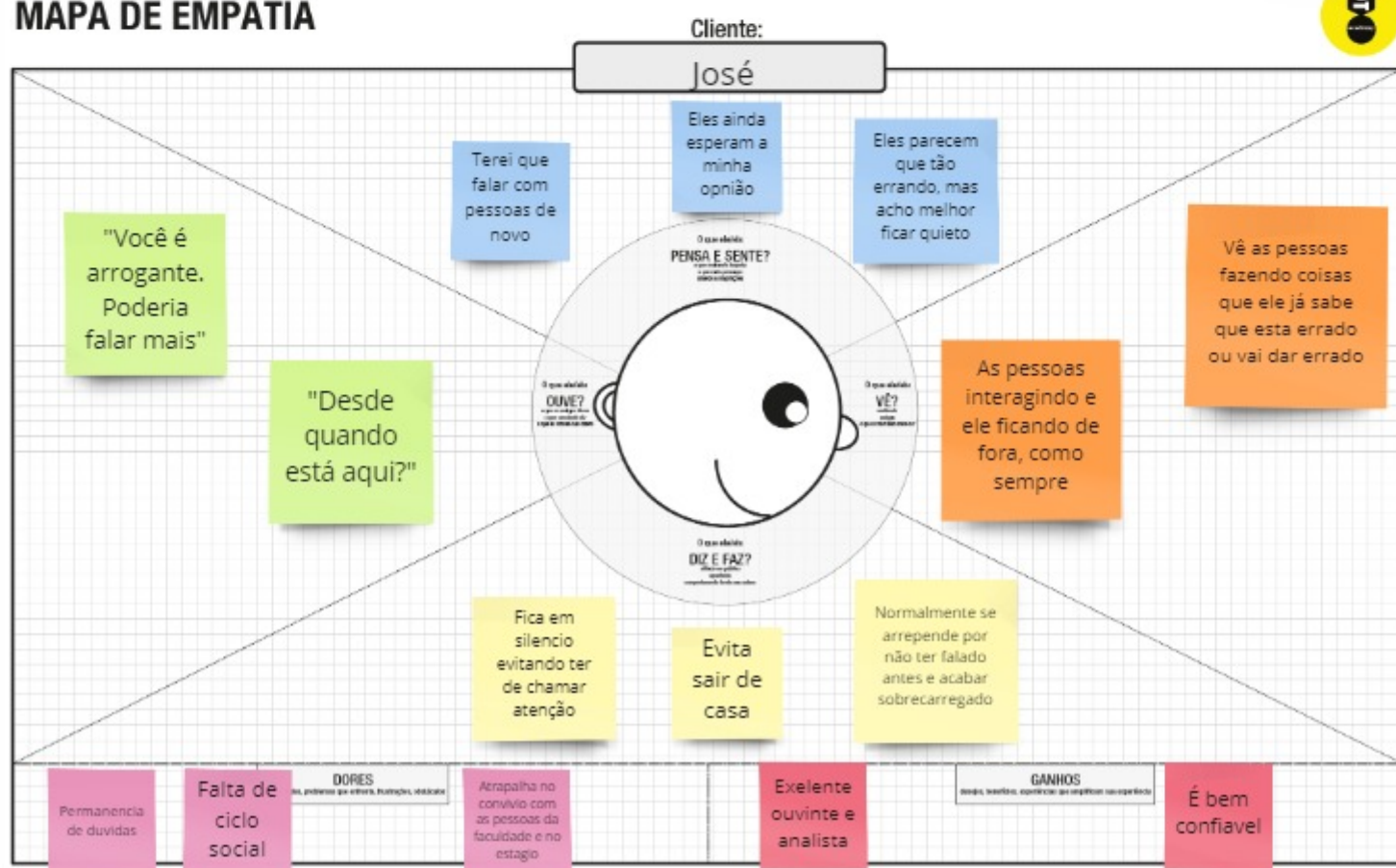


José busca ao utilizar nossos serviços
ter mais facilidade em se comunicar
com as pessoas e falar em público.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

MAPA DE EMPATIA





PERSONA

NOME Sarah

IDADE 18 anos

HOBBY Desenhar

TRABALHO Estudante

PERSONALIDADE

Tímida, não gosta de socializar, criativa, reservada e calma.

SONHOS

Estudar fora do Brasil e montar uma galeria com suas artes.

OBJETOS E LUGARES

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

Lápis de cor, canetinhas e giz de cera para desenhar, geralmente, em seu quarto, quando tem um tempo para descansar/relaxar.

Notebook para estudar em casa e também para ver filmes, vídeos e séries.

Celular para se comunicar com seus familiares e amigos, além de usar redes sociais, o tempo todo e em qualquer lugar.

OBJETIVOS CHAVE

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

Sarah busca ao utilizar esse serviço superar um pouco a timidez e ter mais facilidade em falar em público e em conversar com mais pessoas fora do vínculo social dela.

Ela precisa desse serviço pois se sente insegura ao falar em público, principalmente para apresentar trabalhos, e já perdeu muitas oportunidade de se comunicar com pessoas diferentes.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Se acolhida pelos outros e quando as pessoas têm paciência com ela.

Puxar conversa com assuntos do interesse dela e entender que ela é tímida e que as coisas dela acontecem no tempo dela.

MAPA DE EMPATIA



Cliente:

Sarah

