**Empathy Map Canvas  
Consumidor**

1. **Com QUEM nós estamos empatizando? (Objetivo)**
   1. **Quem é a pessoa que queremos entender?**

Pessoas com restrições alimentares (saúde, cultural ou estilo de vida).

* 1. **Em qual contexto ele está inserido?**

Dificuldade para buscar formas diferentes para se alimentar diante sua restrição.

* 1. **Qual é o papel dele nesse contexto?**

Conseguir se alimentar com segurança.

1. **O que ele precisa FAZER? (Objetivo)**
   1. **O que ele precisa fazer diferente?**

Conhecer nossa plataforma (Safe Food).

* 1. **Qual(s) trabalho(s) ele quer ou precisa fazer?**

Acessar a plataforma e pesquisar por seu alimento de preferência (de acordo com suas preferencias/intolerâncias).

* 1. **Qual(s) decisão(ões) ele precisa tomar?**

Escolher se permite a utilização de sua geolocalização ou apenas escolher/pesquisar seu alimento de consumo.

* 1. **Como ele saberá que obteve sucesso?**  
     A partir do momento que conseguir sanar sua dor de consumir um alimento seguro para suas condições, de forma mais rápida e facilitada.

1. **O que ele VÊ?**
   1. **O que ele vê no mercado?**  
      Um mercado focado na grande massa de pessoas, que não possuem suas restrições, e que o dificulta na sua procura por eles. Aplicativos que não possuem filtros que ajudam a entender onde tem comidas de acordo com a sua restrição.
   2. **O que ele vê no ambiente que o cerca?**

Pouca divulgação/preocupação com as restrições alimentares.

Não saber ou não possuir estabelecimentos que atendam às suas restrições na região em que está localizado.

* 1. **O que ele vê que os outros dizem e fazem?**

Que perdem bastante tempo procurando alguma comida que podem comer, e por conta disso notam falta de paciência pela demora da escolha, o que aumentam mais a sua insegurança.

* 1. **O que ele está assistindo e lendo?**

Produtos mais industrializados, porém, com menos foco ainda em suas restrições. Alimentos que atendem suas expectativas, porém com preços muito mais altos por não serem tão divulgados, o que causa um sentimento de novidade por parte dos comércios quando na verdade não é. Mercados/estabelecimentostirando alimentos que atendam suas restrições por conveniência e alto custo. Por ter custo alto, vê com frequência estabelecimento aumentando cada vez mais os seus preços, ou retirando de sua grade de venda e/ou produtos.

1. **O que ele DIZ?**
   1. **O que nós o ouvimos dizendo?**  
      “Semana passada fui comer em um local que se dizia fazer um produto sem lactose, porém voltei pra casa passando mal”, “Prefiro fazer em casa que tenho certeza de que não vou passar mal”, “Por que é tão difícil achar estabelecimentos que fazem produtos com as minhas necessidades?”.
   2. **O que nós imaginamos que ele diz?**  
      “Não estou a fim hoje”, “não quero ir”, “não gosto dessas coisas”, “não podemos fazer outra coisa?”.
2. **O que ele FAZ?**
   1. **O que ele faz hoje?**  
      Perde bastante tempo procurando locais que vão conseguir atendê-lo da maneira segura sem que ele passe mal e faz sua própria comida.
   2. **Que comportamentos nós temos observado?**  
      Estresse, chateado com a situação, cansaço, *“saco cheio”*, deslocado, inseguro.
   3. **O que nós imaginamos que ele faz?**  
      Passa muito tempo no mercado lendo rótulos em mercados, evitando comer fora de casa. E quando se arrisca em comer fora, acaba colocando a sua saúde em risco.
3. **O que ele OUVE?**
   1. **O que ele ouve os outros falarem?**  
      “Come um pouco, só um pouco não vai passar mal”, “Isso é frescura sua, só um pouco não vai fazer mal”.
   2. **O que ele ouve dos amigos?**

Indiferença sobre sua condição, não ligam muito, porém ficam chateados porque veem que ela demora para conseguir encontrar algo que se encaixe no seu consumo necessário.

* 1. **O que ele ouve dos colegas?**

Que não sabia que as restrições alimentares eram tão ruins assim, perguntas sobre o que ela pode ou não consumir, e o que sente quando come algo que não pode.

* 1. **O que ele ouve em segunda mão?**  
     Algumas pessoas apenas simpatizam com sua condição, porém não dão muita bola, e outras até acham que é frescura ou algo para não precisar comer o que ela não quer. Empatizam, mas não fazem nada a respeito para ajudar.

1. **O que ele PENSA e SENTE?**
   1. **DORES:**
      1. **Quais são seus medos frustrações e ansiedades?**  
         Sempre ter a mesma dificuldade para encontrar seus alimentos. Estar incomodando as pessoas próximas com suas dores e necessidades. Não poder frequentar o mesmo ambiente de seus amigos por falta de opções no cardápio. Ou até frequenta, mas fica meio deslocado e seus amigos também ficam, e acaba não consumindo quase nada ou nada, pois não tem uma gama de opções para se alimentar.
   2. **GANHOS:**
      1. **O que ele quer, precisa, deseja e sonha?**  
         Facilitações para suas condições, empatia com suas necessidades, um mercado que pense também nas pessoas que sofrem com o mesmo problema que ela, segurança para comer fora de casa.

* 1. **Quais outros pensamentos e sentimentos podem motivar seu comportamento?**

Conseguir encontrar rapidamente um alimento sem preocupação como qualquer outra pessoa, os alimentos que ela pode ingerir sem problemas.

O sentimento de saber que outras pessoas também possuem suas condições e assim vão conseguir um espaço no mercado para esse público.

Ferramentas cada vez melhores para ajudar no seu dia a dia de acordo com as suas condições e necessidades, e que a façam se sentir segurança.