

PERSONA - LADO DO CONSUMIDOR

1. Carolina Nogueira - “A cliente sem tempo”

Informações Demográficas

- **Idade:** 22 anos
- **Sexo:** Feminino
- **Estado Civil:** Solteira
- **Localização:** Fortaleza, CE
- **Profissão:** Analista de Marketing Digital
- **Renda Mensal:** R\$ 5.500,00

Sobre a Carolina:

Carolina tem 22 anos, mora em Fortaleza e vive em um ritmo acelerado. Como analista de marketing digital, passa o dia conectada entre reuniões, criação de conteúdo e gerenciamento de redes sociais.

Ela ama cuidar de sua aparência, mas no fim do expediente o que ela mais quer é praticidade. Por conta de sua vida corrida, Carolina já perdeu a conta de quantas vezes esqueceu um horário de manicure por falta de lembrete — ou ficou frustrada tentando marcar um horário pelo WhatsApp sem resposta. Ela odeia ligar para agendar, e pior ainda, ter que repetir todo o processo só para remarcar.

Dores

- Dificuldade de contato via telefone.
- Sites e aplicativos com interface confusa ou incompleta.
- Falta de confirmação e lembretes, o que pode resultar em compromissos esquecidos.
- Pouca flexibilidade para remarcar ou cancelar.

Necessidades

- Agendar serviços de forma rápida e prática, fora do horário comercial.
- Receber confirmações e lembretes automáticos de agendamento.
- Ter autonomia para cancelar ou remarcar agendamentos online.
- Consultar informações completas sobre preços, endereço e tempo estimado do serviço.

Objetivos

- Organizar sua agenda pessoal e profissional com praticidade.
- Reduzir o tempo gasto para realizar agendamentos.
- Minimizar esquecimentos de compromissos.
- Utilizar serviços que acompanhem seu estilo de vida digital e dinâmico.

Canais de Comunicação Preferidos

- WhatsApp
- Instagram
- Google Maps (para avaliações)
- Aplicativos de agendamento

Considerações

Carolina é uma persona essencial para o sucesso de uma plataforma de agendamentos voltada ao público urbano, digital e independente. Serviços que ofereçam facilidade, flexibilidade e autonomia no processo de agendamento terão maior chance de retenção e recomendação dentro do seu círculo social e digital.