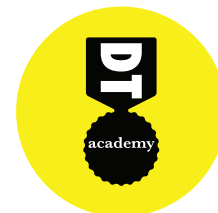


# PERSONA



**NOME**

**IDADE**

**HOBBY**

**TRABALHO**

**PERSONALIDADE**

**SONHOS**

## OBJETOS E LUGARES

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

## OBJETIVOS CHAVE

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

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

## NUNCA DEVEMOS

*O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa?  
Que tipo de atitude ela não suporta?  
O que deixa essa pessoa furiosa?*