

Mariana Costa

38 anos

Consultora de TI

São Paulo - SP

Casada, sem filhos



“Quero comprar minha passagem aérea rápida, com segurança e sem perder tempo com sites complicados.”

Comportamento Digital

- Compra passagens aéreas online com frequência;
- Usa tanto desktop quanto celular;
- Costuma comparar preços e horários antes de decidir;
- Prefere sites rápidos, simples e sem excesso de informação;
- Valoriza plataformas que salvam seus dados para compras futuras.

Dores / Frustrações

- Sites lentos ou confusos;
- Falhas no processamento de pagamento;
- Campos obrigatórios não sinalizados;
- Informações incompletas sobre voos e valores;
- Ter que preencher os mesmos dados várias vezes.

Objetivos

- Comprar passagens de forma rápida e sem complicações;
- Ter clareza sobre preços e taxas antes do pagamento;
- Receber confirmação imediata da compra;
- Garantir segurança ao informar dados pessoais e financeiros.

Necessidades

- Processo de compra simples e intuitiva;
- Validação clara de erros nos formulários;
- Confirmação visual detalhada da reserva;
- Segurança no pagamento e proteção dos dados;
- Visualização clara das informações do voo antes de pagar.