Mapa de Empatia

## **1. Persona: Gestor**

**Quem é?**Gestor da Prefeitura do Recife que atua em alguma secretaria do município.

**O que vê?**

* Painéis administrativos com métricas sobre usuários e oportunidades.
* Demandas da prefeitura para otimizar o uso do banco de oportunidades.
* Comunicação interna e política sobre projetos públicos.

### **O que ouve?**

* Reivindicações de superiores sobre a eficiência do sistema.
* Feedbacks de usuários com dificuldades de acesso.
* Sugestões da equipe técnica sobre possíveis melhorias.
* Pressões para entregar resultados e transparência no serviço público.

### **O que pensa e sente?**

* Quer um sistema intuitivo e eficiente para facilitar o gerenciamento dos BOs.
* Preocupa-se com a segurança dos dados e a confiabilidade do sistema.
* Sente frustração quando há falhas técnicas ou burocracias internas.
* Busca melhorar a experiência do usuário e garantir que o sistema funcione bem.

### **O que fala e faz?**

* Defende a importância da digitalização para otimizar a gestão pública.
* Reporta problemas e necessidades para a equipe de TI.
* Busca maneiras de tornar os processos mais ágeis.
* Toma decisões estratégicas baseada em dados.

### **Dores (medos e frustrações)**

* Sistemas legados difíceis de integrar.
* Falta de adesão dos usuários devido a dificuldades no uso.
* Possíveis falhas que prejudiquem a credibilidade da prefeitura.

### **Ganhos (necessidades e desejos)**

* Sistema ágil, de fácil administração e confiável.
* Painel de controle com métricas claras sobre uso e impacto.
* Facilidade de comunicação entre gestão e solucionadores.
* Redução de burocracia para gerenciar as oportunidades.

## **2. Persona: Resolvedor**

**Quem é?**Agente em busca de desafios no contexto da cidade do Recife, que sejam passíveis de soluções digitais. Pode ser uma startup ou empresa em diferentes estágios de maturidade, um grupo de estudantes de uma instituição de ensino, ou um profissional autônomo entusiasta de tecnologia e inovação com propostas inovadoras.

### **O que vê?**

* Potenciais oportunidades para apresentar soluções inovadoras.
* Informações sobre os critérios de participação para submeter propostas.
* Engajamento público orientado à resolução de problemas da cidade.

### **O que ouve?**

* Dificuldade de encontrar a plataforma dentro dos sistemas da prefeitura.
* Receio de outros usuários para começar a utilizar o sistema.
* Informações sobre exigências e burocracias do setor público.
* Opiniões sobre problemas na navegação ou poucos benefícios do sistema.

### **O que pensa e sente?**

* Espera encontrar oportunidades de forma rápida e acessível.
* Preocupa-se com a transparência dos processos de seleção.
* Fica desmotivado quando há dificuldades na navegação ou falta de resposta.
* Quer sentir que sua participação é valorizada e que há chances reais de sucesso.

### **O que fala e faz?**

* Compartilha suas experiências sobre o uso do sistema.
* Busca informações sobre prazos, critérios e formas de participação.
* Propõe soluções inovadoras para as oportunidades disponíveis que são do seu interesse.

### **Dores (medos e frustrações)**

* Sistema confuso e difícil de acessar.
* Falta de transparência no andamento das oportunidades.
* Dificuldade em entender as regras e critérios de participação.
* Poucas atualizações ou falta de oportunidades relevantes.

### **Ganhos (necessidades e desejos)**

* Plataforma intuitiva e de fácil navegação.
* Oportunidades claras, bem descritas e atualizadas.
* Facilidade no envio de propostas e participação nos processos.
* Feedbacks ágeis sobre suas interações no sistema.