

Carlos Mendes



Cargo

Dono de restaurante

Idade

42 anos

**Nível mais alto de
educação**

Ensino médio completo

Quem

- Carlos é proprietário de um restaurante local, tem ensino médio completo e se considera um comerciante esforçado e comprometido com a qualidade. É experiente no setor, mas nem sempre tem facilidade com ferramentas digitais. Preocupa-se com a reputação do seu negócio e quer mostrar que segue normas sanitárias.

Contexto

- C1: Usa celular e computador no caixa para responder clientes, atualizar perfil em apps de delivery e monitorar avaliações. Quer mostrar que segue boas práticas sanitárias.

Problemas

- P1: Dificuldade em destacar boas práticas; não tem espaço para responder ou contextualizar avaliações.
- P2: A aplicação pode permitir atualização de perfil, envio de certificados sanitários e visualização de feedbacks organizados.

Experiências com tecnologia

- E1: Gosta de sistemas com painel de controle e métricas.
E2: Não gosta de apps sem suporte ou com burocracia.
E3: Usa celular e computador.
E4: Aprende com ajuda de amigos ou filhos.
E5: Prefere passo a passo.
E6: Entende melhor com gráficos e imagens.
E7: Usa redes sociais com moderação, foca em resultados práticos.

Soluções Existentes

- S1. Usa Google Meu Negócio, iFood e redes locais.
S2. Valoriza visibilidade, simplicidade e organização.
S3. Não gosta de plataformas com avaliações injustas e sem moderação.