**Persona 1**

**Nome:** Ana

**Função:** Gerente analista

**Frase:** “Estou tendo muitos problemas de hardware nos computadores da equipe”

**Palavras (frases que definem):**

- Exigente

- Impaciente

- Técnico

- Detalhista

- Analisa gráficos

- Comunicativa

- Curiosa

**Dores e necessidades:**

- Buscou de diversas formas a solução e não obteve sucesso

- Orçamento limitado

- Equipe muito grande

- Máquinas limitadas / antigas

- Necessita de auxilio técnico

**Persona 2**

**Nome:** Diego

**Função:** Suporte Técnico

**Frase:** “Falta de detalhamento no chamado, me faz gastar mais tempo que o necessário.”

**Palavras (frases que definem):**

- Não muito comunicativo

- Paixão pelo Técnico

- Paciente

- Detalhista

- Pontualidade

- Focado

**Dores e necessidades:**

- Diversos chamados idênticos

- Falta de detalhamento

- Equipamentos não padronizados

- Máquinas antigas