# Mapa de Empatia

Perfil do cliente/usuário:

Data:

Versão:

OBJETIVO

## 1 Quem é?

Quem é o cliente/usuário que queremos compreender?
Em que situação/contexto ele se encontra?
Que papel ele tem nessa situação/contexto?

## 2 Do que ele precisa?

O que ele precisa que seja feito de um modo diferente?
Que tarefas ele quer ou precisa que sejam realizadas?
Que decisões ele precisa tomar?
Como saberemos se suas expectativas foram atendidas?

## 7 O que ele PENSA e SENTE?

DORES
Quais são seus medos, frustrações e ansiedades?

GANHOS
Quais são seus desejos, sonhos e necessidades?

Que outros pensamentos e emoções podem motivar seu comportamento?

## 3 O que ele VÊ?

O que ele vê acontecendo no mercado?
O que ele vê no seu ambiente mais próximo (família, amigos, colegas)?
O que ele vê os outros fazendo e falando?
O que ele vê na TV, internet, revistas, etc.?

## 4 O que ele DIZ?

O que ouvimos ele dizer?
O que imaginamos que ele fale?

## 5 O que ele FAZ?

O que ele faz atualmente?
Que comportamentos podemos observar?
Que comportamentos podemos imaginar?

## 6 O que ele OUVE?

O que ele ouve os outros falando?
O que ele escuta de amigos?
O que ele ouve de colegas?
O que ele ouve falar por aí?

© 2017 Dave Gray, xplane.com

Versão original disponível em: http://gamestorming.com/empathy-map
Versão PT-BR: Angela Halat Portugal (Beehavior)