

CRIAR CONDIÇÕES PARA O SUCESSO | **CONHECER AS PARTES INTERESSADAS**



MAPA DE **EMPATIA**



CRIAR CONDIÇÕES PARA O SUCESSO

CONHECER AS PARTES
INTERESSADAS

Mapa de empatia

OBJETIVO

Ter um nível de compreensão mais profundo acerca dos comportamentos, sentimentos, necessidades e dores de um determinado *stakeholder* (ator), que pode ser um cidadão, um utente, um cliente, um colaborador, um parceiro, etc., em relação a um determinado serviço. A partir deste conhecimento, é possível desenhar serviços e produtos mais adequados a cada perfil.

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Template Mapa de Empatia
- Bloco de notas e caneta/lápis
- Marcadores e *post-its*

DURAÇÃO

Preparação: 20 min

Visita:

Análise colaborativa da informação recolhida:

PARA QUE SERVE

O mapa de empatia é uma ferramenta visual poderosa, que analisa e descreve aspetos comportamentais e o contexto de vida de um utilizador de um serviço, permitindo aprofundar o relacionamento com ele.

A estrutura do Mapa da Empatia é formada por quatro quadrantes que se dividem em questões como:

- O que pensa e sente?
- O que escuta?
- O que fala e faz?
- O que vê?
- Quais são as dores?
- Quais são as necessidades?

A resposta a estas questões permite criar um nível de empatia muito profundo com o utilizador, ganhar uma compreensão sobre quem é, o que necessita e quais as suas dores e, a partir daqui desenhar as soluções mais adequadas.

Nome: _____ Idade: _____

o que
PENSA E SENTE?

o que
OUVÊ?

o que
VÊ?

o que
FALA E FAZ?

quais são as **DORES?**

quais são as **NECESSIDADES?**



CRIAR CONDIÇÕES PARA O SUCESSO

CONHECER AS PARTES
INTERESSADAS

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Crie a Persona (ver como na pág x deste toolkit).
2. Pensando nessa Persona, procure responder às 6 perguntas do Mapa de Empatia. Escreva cada resposta num post-it e cole no Mapa, no respetivo quadrante:

Pergunta 1) O que vê?

Como é o mundo em que a persona vive? Com quem se relaciona? Quais são as coisas em que foca a sua atenção?

Pergunta 2) O que ouve?

Que pessoas e ideias influenciam a persona? Quais são as suas marcas preferidas? Quais são os meios de comunicação que utiliza e a que está exposta?

Pergunta 3) O que pensa e sente?

Como é que a persona se sente em relação ao mundo? Quais são as suas preocupações? Quais são os seus sonhos? O que sente quando utiliza o serviço?

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO (cont.)

Pergunta 4) O que fala e faz?

Quando utiliza o serviço, o que diz e o que faz? Quais seus hobbies?

Pergunta 5) Quais são as dores?

Quais são os seus medos? Quais suas frustrações? Que obstáculos precisa ultrapassar para conseguir o que deseja?

Pergunta 6) Quais são as necessidades?

O que gostaria de obter? O que acabaria com os seus problemas? Como se sentira satisfeita?



CRIAR CONDIÇÕES PARA O SUCESSO

CONHECER AS PARTES
INTERESSADAS

DICAS E TRUQUES

- O Mapa de Empatia é um exercício colaborativo, pelo que este exercício deve ser feito com toda a equipa de projeto junta
- Certifique-se de que todos participam e contribuem com ideias
- Dê espaço para que as ideias fluam, sem julgamento
- Tenha muitos post-its e canetas disponíveis
- Pode imprimir um grande Mapa de Empatia e colá-lo na parede da sala, ou desenhar num quadro branco.

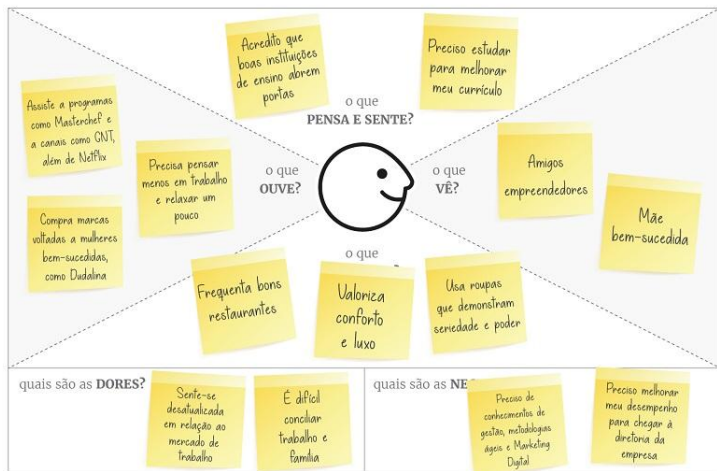


CRIAR CONDIÇÕES PARA O SUCESSO

CONHECER AS PARTES
INTERESSADAS

FERRAMENTA EM CONTEXTO

Nome: Juliana Idade: 36 anos



CRIAR CONDIÇÕES PARA O SUCESSO

CONHECER AS PARTES INTERESSADAS