

MAPA DE EMPATIA



O QUE É?

Esta ferramenta permite sistematizar as informações coletadas na atividade de pesquisa de campo, aprofundando-se ainda mais nas características do seu público-alvo.

PARA QUE SERVE E QUANDO USAR?

Use essa ferramenta para mapear o que seu público-alvo ouve, fala, pensa, faz, vê e sente em um determinado contexto. O Mapa de Empatia é útil quando você conta com muitos dados qualitativos sobre o público-alvo e quer organizar essas informações, aprofundando seu conhecimento.

COMO USAR?

- 1 Descreva, primeiramente, as ações do seu público-alvo, o que faz e seus objetivos;
- 2 Depois, avance para o que dizem, sempre refletindo se há inconsistências;
- 3 Continue para o mapeamento do que o seu público vê no dia a dia, o que está à sua volta;
- 4 Depois, siga para aquilo que o seu público ouve;
- 5 Por fim, defina as dores e os sonhos do seu público e faça uma comparação com a vivência observada na pesquisa de campo;
- 6 Para finalizar, divida o resultado final de tudo o que foi discutido com o seu time para validarem as informações.

Inspirado em: [Toolkit Design Ágil para Inovação Social e Desenvolvimento](#)

MAPA DE EMPATIA

O QUE PENSA E SENTE?

O que realmente conta, suas principais preocupações e aspirações?

O QUE OUVE?

Quais as ideias, meios de comunicação e histórias que escuta?

O QUE VÊ?

O que é comum em seu dia a dia e quais eventos presenciais?



O QUE FALA E FAZ?

Quais os seus objetivos, ações e reações?

DORES

Quais seus medos, frustrações e obstáculos?

GANHOS

Quais os seus desejos e necessidades, formas de medir sucesso, obstáculos?