

	Descoberta	Busca e Filtros	Escolha da Agência	Envio de Documentos	Recebimento do Contrato
Atividades do Usuário	Pesquisa sobre intercâmbio, acessa o site	Usa filtros (país, preço, duração), compara agências	Seleciona agência, lê avaliações, analisa pacote	Faz upload dos documentos, aguarda confirmação	Recebe contrato digital, assina e retorna
Pontos de interação	Página inicial clara	Sistema de busca com filtros, comparador visual	Página detalhada da agência	Sistema de upload seguro, notificação	Assinatura digital integrada, canal de suporte
Pontos de Frustração	Site lento, opções pouco claras	Falta de informações claras, filtros confusos	Informações incompletas, dúvidas sobre taxas extras	Insegurança se documentos foram enviados, medo com segurança	Linguagem jurídica difícil, demora na resposta
Emoções	<p>Alegria</p> <p>Frustração</p>				
Possíveis Melhorias	Mostrar avaliações, selos de confiança	Comparador visual, filtros intuitivos	FAQ, chat de suporte	Barra de progresso, confirmação imediata	Resumo do contrato, suporte rápido