

## Frases

O que dizem ou precisam dizer a outras pessoas?

## Expectativas

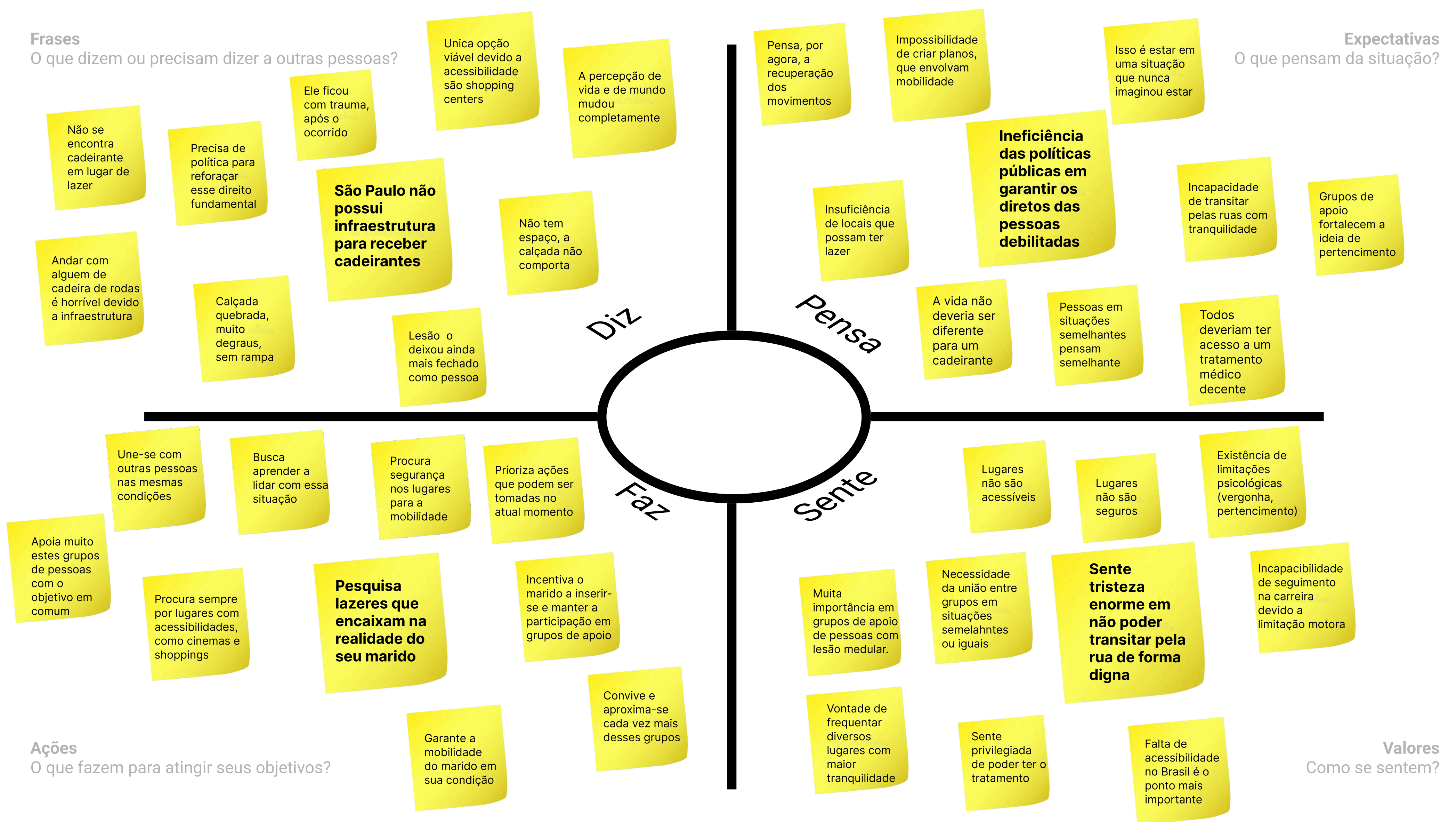
O que pensam da situação?

## Ações

O que fazem para atingir seus objetivos?

## Valores

Como se sentem?



## Necessidades

**CONFIAR:** O usuário precisa ter acesso fácil, rápido e descomplicado aos seus direitos e informações sobre políticas públicas, de forma que consiga entender e utilizar esses dados para a tomada de decisões.

**GARANTIR:** O usuário precisa garantir que os canais de interação (digitais e físicos) e a infraestrutura básica (como transporte e calçadas) sejam inclusivos e acessíveis a todos, eliminando as barreiras existentes.

**PLANEJAR:** O usuário precisa sentir-se seguro e poder planejar atividades complexas (como viagens) de forma flexível e dgina.

**CONECTAR:** O usuário precisa encontrar e integrar-se em grupos de apoio ou comunidades para fortalecer-se contra barreiras, compartilhar experiências e aprender novas formas de lidar com os obstáculos.

## Intuições

**Foco Errado na Solução:** O usuário busca atalhos ("única opção... shopping centers") enquanto o problema real é a falha estrutural ("São Paulo não possui infraestrutura"). Isso revela que o design deve mirar na integração estrutural, e não em conveniências isoladas.

**Autonomia Negada:** A "impossibilidade de criar planos" e a necessidade de "unir-se a outras pessoas" para lidar com barreiras mostram que a falta de acessibilidade rouba sua autonomia de escolha e de planejamento, transformando ações simples (como viajar) em projetos complexos e arriscados.