

Etapa	Ação da Usuária (O que ela faz?)	Pensamentos / Sentimentos (O que ela sente?)	Pontos de Dor (Frustrações)	Oportunidades para o App (Como podemos ajudar?)
1. Consciência do Problema	A "Ana" mora numa das 45 comunidades (ex: Chico Mendes). A casa dela, fruto de autoconstrução, tem infiltrações e problemas de moradia precária.	"Preciso arrumar essa parede antes que piore, mas o dinheiro mal dá para a comida. Não tenho como comprar material."	Inacessibilidade Econômica: O custo do material é a principal barreira. Risco estrutural iminente.	(Fora do App): A existência de um programa de apoio é a própria oportunidade.
2. Descoberta (Offline)	Ela ouve (no posto de saúde, CRAS ou pela associação de moradores) sobre o novo "Banco de Materiais" da prefeitura.	"Será que eu tenho direito? Dizem que é para quem precisa reformar a casa. Vou tentar me informar."	Burocracia, falta de informação clara, medo de não se enquadrar nas regras.	Parceria Estratégica: O programa precisa ser bem divulgado dentro das comunidades-alvo.
3. Cadastro (Validação)	Ela vai até o CRAS ou Secretaria de Habitação. Uma assistente social faz a sua inscrição no programa.	"Estou a entregar os meus documentos. A assistente social disse que a minha renda (0-3 salários) se enquadra e que a minha necessidade é clara."	O processo de validação ser lento ou humilhante.	Funcionalidade (Backoffice): O app R+Cidades deve ser a ferramenta que a assistente social usa para validar e cadastrar a "Ana".
4. Onboarding (Digital)	A "Ana" (ou um familiar que a ajude) recebe um login de acesso ao app R+Cidades.	"Consegui! Agora posso ver os materiais disponíveis. Espero que seja fácil de usar."	Baixo letramento digital. Não ter um smartphone ou dados móveis para aceder.	Design (UI/UX): O app precisa ser extremamente simples, leve e focado em imagens, seguindo princípios de "Circular UX".
5. Solicitação (Ação)	Ela navega pelo "Catálogo de Materiais". Vê que a "Loja do Sérgio" (Doador 3) doou uma pia e que o "Júlio" (Doador 1) doou blocos.	"Encontrei uma pia e blocos! Vou 'Solicitar' estes itens."	O material que ela precisa não estar disponível. A quantidade ser insuficiente.	Funcionalidade (Core): Um catálogo visual claro. Um sistema de "Match" e "Solicitação".
6. Logística (A Espera)	Ela recebe uma notificação: "Seu pedido foi aprovado! A entrega será feita pela logística do projeto na sexta-feira."	"Deu certo! Agora é só esperar chegar."	Incerteza sobre a entrega. O transporte não chegar na data ou o material vir errado.	Funcionalidade: Um módulo de logística simplificado que informe o status da entrega. A logística deve ser coordenada pelo projeto.
7. Recebimento e Uso	O material é entregue na sua casa. Ela confirma o recebimento no app.	"Chegou! A pia é exatamente como a da foto. Agora posso começar a minha reforma."	O material chegar danificado (A vistoria técnica na doação é crucial).	Impacto: O app é a ferramenta que transforma a autoconstrução de risco numa melhoria habitacional assistida.
8. Pós-Uso (Impacto)	A casa da "Ana" está mais segura e salubre.	"Finalmente, a minha casa está mais digna."	(Nenhuma dor).	Engajamento (Ciclo): Coletar o feedback qualitativo da "Ana". Esta história é o que será usado no "Certificado de Impacto" para o Doador "Júlio".