

# Mapa de empatia

Nome: João Souza

Idade: 33

Ocupação: Motorista

## O que pensa e sente?

Preocupado com custos e segurança, frustrado com processos demorados, deseja provas rápidas e desconfia dos resultados da prefeitura.

## O que ouve?

Amigos relatando prejuízos com pneus furados e alinhamento desalinhado, grupos de WhatsApp com denúncias de problemas urbanos sem retorno oficial da prefeitura.



## O que vê?

Buracos nas ruas, iluminação falha, fotos de danos em grupos.

## O que diz e faz?

"Putz, caí num buraco, isso vai me custar caro!"  
Tira fotos para postar em grupos do WhatsApp e evita ruas ruins.

## O que lhe dói?

Falta de feedback, riscos ao veículo, prejuízos como tempo perdido, dificuldade de identificar o órgão responsável, ausência de medidas mais rápidas.

## A que aspira?

Registro rápido, notificações, feedback mais rápido e data para resolver o problema.

# Mapa de empatia

Nome: Maria Silva

Idade: 42

Ocupação: Professora

## O que pensa e sente?

Desconfia de canais oficiais por falta de retorno. Preocupa-se com segurança infantil em áreas obstruídas ou mal iluminadas. Sente frustração com ineficiência pública e impotência sem ferramentas acessíveis.

## O que ouve?

Reclamações de vizinhos e pais sobre problemas não resolvidos (vazamentos, iluminação). Relatos informais em WhatsApp e histórias de acidentes ampliam preocupação com crianças.



## O que vê?

Observa-se degradação gradual e falta de reparos visíveis.

## O que diz e faz?

Conversa com pais sobre problemas e rotas seguras. Faz denúncias informais em grupos, altera caminhos diários e incentiva crianças a relatar riscos.

## O que lhe dói?

Burocracia excessiva, falta de feedback e medo de ineficácia.

## A que aspira?

Mapa público com atualizações em tempo real e histórico auditável.

# Mapa de empatia

Associação de Moradores

## O que pensa e sente?

Necessidade de instrumentos que centralizem provas e embasem demandas.

## O que ouve?

Demandas replicadas por diversos moradores em reuniões sobre manutenção de espaços públicos.



## O que vê?

Alta incidência de problemas em áreas específicas do bairro, incluindo escolas e praças públicas.

## O que diz e faz?

Organiza abaixo-assinados, reuniões e pressão política.

## O que lhe dói?

Falta de dados confiáveis e agregados para ações coletivas em lugares como praças e escolas.

## A que aspira?

Ferramenta que agrega denúncias, gera relatórios técnicos e facilita monitoramento comunitário.