

Atores Principais:

- Usuários do transporte público: São os principais afetados pela situação, incluindo a persona mencionada no mapa de empatia. Eles lidam diretamente com a insegurança, frustração e obstáculos relacionados ao sistema de transporte público.
- Empresa de transporte público: Responsável pela operação do sistema de transporte, incluindo a gestão das tarifas, horários e qualidade do serviço. Ela possui influência direta sobre as soluções para os problemas enfrentados pelos usuários.

Atores Diretos:

- Autoridades governamentais locais: Têm poder e influência sobre as políticas públicas relacionadas ao transporte público. Podem implementar mudanças nas regras tarifárias, exigir melhorias nos serviços e alocar recursos para resolver problemas específicos.
- Mídia: Desempenha um papel importante ao destacar os problemas enfrentados pelos usuários do transporte público, amplificando suas vozes e pressionando por mudanças. Ela pode influenciar a percepção pública e chamar a atenção das autoridades para a necessidade de ação.

Atores Indiretos:

- Empresas ou entidades relacionadas à tecnologia: Podem oferecer soluções tecnológicas, como aplicativos de monitoramento de ônibus em tempo real, que ajudam os usuários a planejar suas viagens com mais eficiência e reduzir a incerteza sobre as integrações tarifárias.
- Grupos de defesa do consumidor: Representam os interesses dos usuários e podem advogar por mudanças nas políticas de transporte público e na regulamentação das tarifas para garantir uma experiência mais justa e transparente para os passageiros.

Critérios para Organização dos Atores:

- Impacto: Avaliar o quão significativo é o papel de cada ator na resolução dos problemas identificados.
- Proximidade da relação: Considerar quão diretamente cada ator está envolvido na situação e na sua resolução.
- Influência e Poder: Analisar a capacidade de cada ator de efetuar mudanças e influenciar decisões relevantes.
- Urgência ou Tensão: Levar em conta a urgência percebida na resolução dos problemas e a tensão gerada pela situação atual.
- Representação: Observar se os interesses e perspectivas dos diferentes atores estão sendo adequadamente representados e considerados.
- Ponto de Vista Diferenciado: Reconhecer que cada ator pode ter perspectivas, interesses e necessidades diferentes em relação ao problema, o que pode afetar suas abordagens para resolvê-lo.