**Mapa de Empatia**

* **O que ela sente e pensa?**
* A persona experimenta insegurança devido à incerteza sobre conseguir pagar a próxima passagem de ônibus na integração temporal tarifária, já que não é possível saber o tempo gasto. Isso é agravado pela demora do ônibus em chegar, filas extensas, entre outros.
* **O que ela escuta?**
* Ela ouve relatos de pessoas enfrentando o mesmo problema em jornais, reportagens, reclamações no trabalho, na faculdade e até mesmo de outras pessoas no terminal integrado, todas compartilhando suas frustrações.
* **O que ela vê?**
* Ela observa a mídia destacando essas questões, pessoas lidando com a mesma situação, e uma sensação de estagnação, sem perspectiva de melhorias visíveis.
* **O que ela diz e faz?**
* Enfrentando esse dilema, a pessoa muitas vezes acaba pagando outra passagem por não ter certeza se o tempo foi suficiente, ou sabendo que não deu tempo de pagar, mas ainda assim sendo cobrada. Ela busca resolver o problema, mas surge a pergunta: será que ela consegue resolver?
* **Dor**
* Medo de perder o benefício da passagem gratuita.
* Frustração por não conseguir monitorar o tempo e ter que pagar. A falta de certeza se as duas horas foram cumpridas deixa a situação ainda mais angustiante.
* Obstáculos como trânsito, sem culpa do usuário, que acabam gerando atrasos, aglomerações e outros problemas.
* **Ganhos**
* Mais tempo disponível para chegar ao destino sem ter que pagar outra passagem.
* Garantia da empresa de passagem gratuita em casos de dúvidas sobre o tempo de espera.
* Aumento do número de ônibus para reduzir aglomerações e filas.