

JORNADA DO SERVIÇO

- ① **Usuário** Escreva as ações da sua persona em cada fase da jornada, como se ela estivesse contando o passo a passo em 1a. pessoa. Exemplos: “ligo para o atendimento ao cidadão”, “espero o contato do atendente”, “guardo o recebimento do protocolo”, etc.

--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ② **Usuário+ organização** Esta raia vai revelar todos os pontos de contato entre estas duas entidades. Para cada ação da raia do usuário, quando há pontos de contato com o serviço, mapeamos todo tipo de atendimento oferecido (ex: call center, guichê, recepção, etc), bem como canais e meios onde a interação ocorre (ex: website, telefone, app, etc). Cada item deve estar ligado a uma ou mais ações do usuário.

--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ③ **Organização** Partindo das raias já preenchidas, para cada item informamos o que ocorre nos bastidores, como **sistemas e aplicações utilizadas, departamentos, áreas, indivíduos envolvidos e processos relevantes** que ajudam a oferecer o serviço. Esta raia é construída em conjunto com os representantes das áreas envolvidas na experiência!

--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ④ **Apoio e terceiros** Inclua o que ocorre fora das vistas do usuário, mas depende de um terceiro, como serviços, integrações, infraestrutura específica, etc. Em geral, são disponibilizados para a organização através de contrato com fornecedores e utilizados internamente, sem estarem expostos ao usuário.

--	--	--	--	--	--	--	--	--