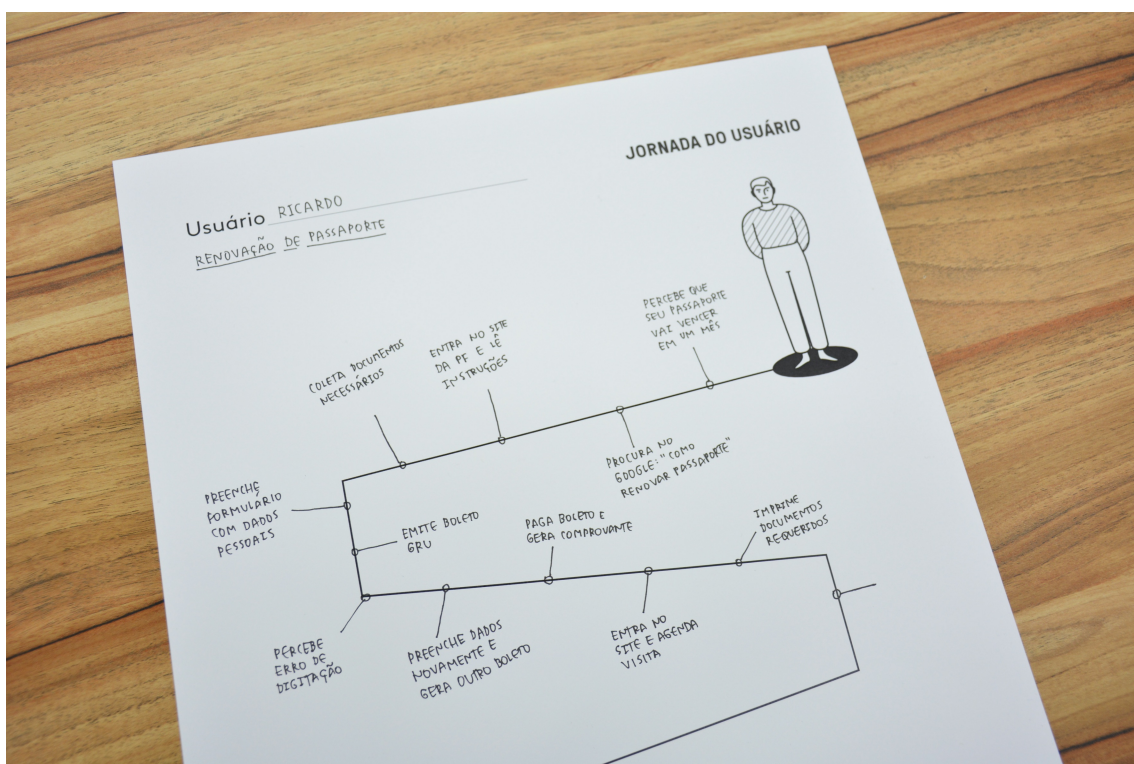


## RESEARCH

# JORNADA DO USUÁRIO

A Jornada do Usuário facilita o entendimento da jornada por um serviço público como uma experiência completa, observada a partir dos olhos do usuário. A Jornada do Usuário pode, por exemplo, abordar um único serviço e simultaneamente deixar claras as interações com outras autoridades públicas. Assim, revela qualquer necessidade de cooperação através de setores públicos no desenvolvimento do serviço. O método oferece uma visualização geral dos incidentes específicos que acontecem, as pessoas com quem o usuário está em contato, bem como as suas experiências por cada etapa. Dessa forma, a jornada pelo serviço público é concebida como uma experiência completa vista da perspectiva do usuário.

**1**

Quem é o seu usuário? Escolha os seus principais usuários para um dado serviço.

**2** Encontre o seu usuário, e peça para ele descrever sua experiência com o serviço. Aqui, use uma linha do tempo como ponto de partida. Coloque um pedaço de papel em cima da mesa e desenhe uma linha horizontal ou imprima um modelo de Jornada do Usuário. Essa é a sua linha do tempo – nela você pode colocar eventos em ordem cronológica, além de reflexões e citações.

**3** Durante a conversa com o usuário, aborde:

- Curso de eventos: o que acontece antes, durante e depois do serviço.
- Por meio de quais canais de comunicação o contato foi estabelecido: telefone, web, reuniões pessoais, cartas etc.
- Momentos-chave: quais dois ou três momentos o usuário vê como mais importantes na Jornada do Usuário?

**4** Anotações e apresentação da Jornada do Usuário. Para estruturar e comunicar pontos da conversa com o cidadão da maneira mais clara possível, é recomendável digitar a Jornada do Usuário. Utilize ícones (corações, pontos de exclamação, raios) para marcar os pontos da jornada que têm grande significado emocional ou alguma reflexão importante para o usuário.