

TUTORIAL

Mapa do Serviço (Service Blueprint)

O Mapa do Serviço (Service Blueprint) é a planta baixa da operação. Trata-se de uma ferramenta visual estruturada em matriz que conecta, etapa por etapa, a experiência direta do cidadão na ponta a todas as engrenagens invisíveis de suporte — servidores, processos operacionais, normas jurídicas e sistemas tecnológicos — necessárias para viabilizar a entrega.

Dica:

Construa uma primeira versão da Blueprint de forma multidisciplinar. Reúna na mesma oficina o atendente da ponta, o analista de processos do bastidor e o desenvolvedor de TI. O maior valor da ferramenta surge quando essas três perspectivas debatem juntas e compreendem as interdependências da entrega pública.

Como montar:**1. Preparação do Ambiente e Meio de Trabalho**

Escolha um meio dinâmico onde seja fácil mover elementos de lugar: quadro físico com post-its, painéis digitais colaborativos (como FigJam ou Miro), slides ou planilhas. Monte a estrutura das 5 linhas horizontais.

2. Mapeamento da Jornada do Usuário (A Base)

Posicione no topo do quadro a sequência de passos do cidadão. Responda: Por quais etapas ele passa? Qual é o gatilho inicial e qual é o resultado esperado? Esta linha serve de âncora para todo o restante da matriz.

3. Identificação dos Pontos de Contato e Linha de Frente

Para cada passo do cidadão, descreva: Quais canais, telas ou documentos ele manipula naquele momento? Há contato direto com algum servidor (balcão, telefone, fiscalização)?

4. Detalhamento do Bastidor e Sistemas de Apoio

Mapeie a retaguarda respondendo: O que precisa acontecer internamente no órgão para que essa etapa funcione? Registre as conferências manuais e análises técnicas na linha de Bastidores. Liste os softwares, integrações de APIs, legislações e áreas administrativas na linha de Suporte.

5. Diagnóstico de Fricções e Oportunidades

Analise o fluxo vertical e horizontalmente para identificar falhas operacionais: Onde ocorrem esperas excessivas ou filas de processos parados? Onde há duplicidade de conferência manual de documentos? Quais sistemas não conversam entre si, gerando retrabalho de digitação?

2

PONTOS DE CONTATO: Artefatos com os quais o usuário interage ao longo das etapas da jornada. É importante mapear para ter eles à disposição para comunicar/executar partes do processo.



ex. formulário, prédio, SMS de confirmação, guichê, cartão impresso...

1

JORNADA: Etapas sequenciais executadas pelo principal usuário do serviço, quem se beneficia dele seja cidadão ou servidor.



ex. acessar o site, anexar RG, aguardar chamada, assinar termo
DICA: use sempre verbos para nomear as etapas

3

LINHA DE FRENTE: Processos e interações diretas entre servidores e o cidadão. É importante mapear para entender onde existem processos sobrepostos e onde pode existir falta de comunicação/apoio ao serviço.



ex. atendimento no balcão, suporte via chat, triagem presencial...

4

BASTIDORES: Tarefas operacionais internas e invisíveis ao cidadão. É importante mapear para compreender o impacto do serviço nos recursos internos.



ex. análise de documentos, parecer técnico, conferência de dados...

5

SUPORTE: Tarefas operacionais internas não diretamente relacionadas ao serviço. É importante mapear para saber onde o apoio de outras áreas é crucial para o serviço.



ex. área jurídica, de TI, sistemas...