

# Jornada da Persona

Melhorando a experiência do cidadão



# Etapas de um Serviço

## **Pré-Serviço**

Público se informa sobre requisitos e formas de acesso ao serviço desejado

**Internet, Redes Sociais, TV,  
Rádio, Familiares e  
Vizinhos**

## **Serviço**

Prestação do serviço em si ou realização do autosserviço

**Presencial, Online ou  
Híbrido**

## **Pós-Serviço**

Resolução de pendências ou problemas  
Envio de feedback

**Presencial ou Online  
Ouvidorias, Internet, Redes  
Sociais, Mídia**

**Quem usa os serviços?**



**Usuário**



**Persona**



**O que é Experiência do Usuário?**





Login Caixa

## Sua vez está chegando

Você está numa sala de espera virtual e será rapidamente atendido, aguarde.



Não deixe a tela bloquear, não atualize a página e não alterne entre aplicativos.

## Sua vez está chegando

Você está numa sala de espera virtual e será rapidamente atendido, aguarde.



Não deixe a tela bloquear, não atualize a página e não alterne entre aplicativos.

**Mas o que é uma jornada?**





# Ponto de Vista da Persona



### PERSONA

Descreva a Persona e seu contexto de uso do serviço

**Genivaldo, 65 anos, agricultor, não alfabetizado, aposentado, residente no Povoado Bananeiras, do município de Itabaiana/SE.**

**Vota na sede do município e depende de transporte para poder ir votar. Ele gosta de ir votar cedo e cumprir com sua obrigação, mesmo que para isso tenha que pegar filas.**

**Gosta de acompanhar o movimento na cidade no dia da eleição e quer que seu candidato vença para não “perder seu voto”, por isso ele quer saber logo o resultado da eleição.**

### OBJETIVOS E EXPECTATIVAS

O que a Persona almeja realizar? Como espera alcançar?

**Genivaldo quer cumprir com suas obrigações como eleitor, principalmente para não correr o risco de perder sua aposentadoria.**

**Ele se informa sobre as eleições pelo rádio, em conversa com amigos na feira da cidade e na bodega que frequenta.**

**Usa celular para ligações telefônicas, mas está exposto ao que circula nas redes sociais através dos familiares e amigos.**

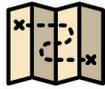
**Para ir votar, Genivaldo precisa pegar transporte disponibilizado para eleitores do seu povoado. Caso não tenha disponível, terá que providenciar por conta própria já que não pode deixar de votar.**

**Leva todos os seus documentos para ir votar, mas fica acanhado quando a moça pede para colocar o dedo na urna para ler sua digital, a qual não é reconhecida corretamente já que suas digitais são falhas pelos anos de atividade na agricultura.**

**Não acha que seja difícil votar na urna e sempre leva sua cola com os números dos seus candidatos.**

**Acompanha o resultado da eleição no rádio e torce para seu candidato ganhar para não “perder o voto”.**

# Mapeando a Jornada



Etapas



Persona



Ponto de Contato



Sentimento



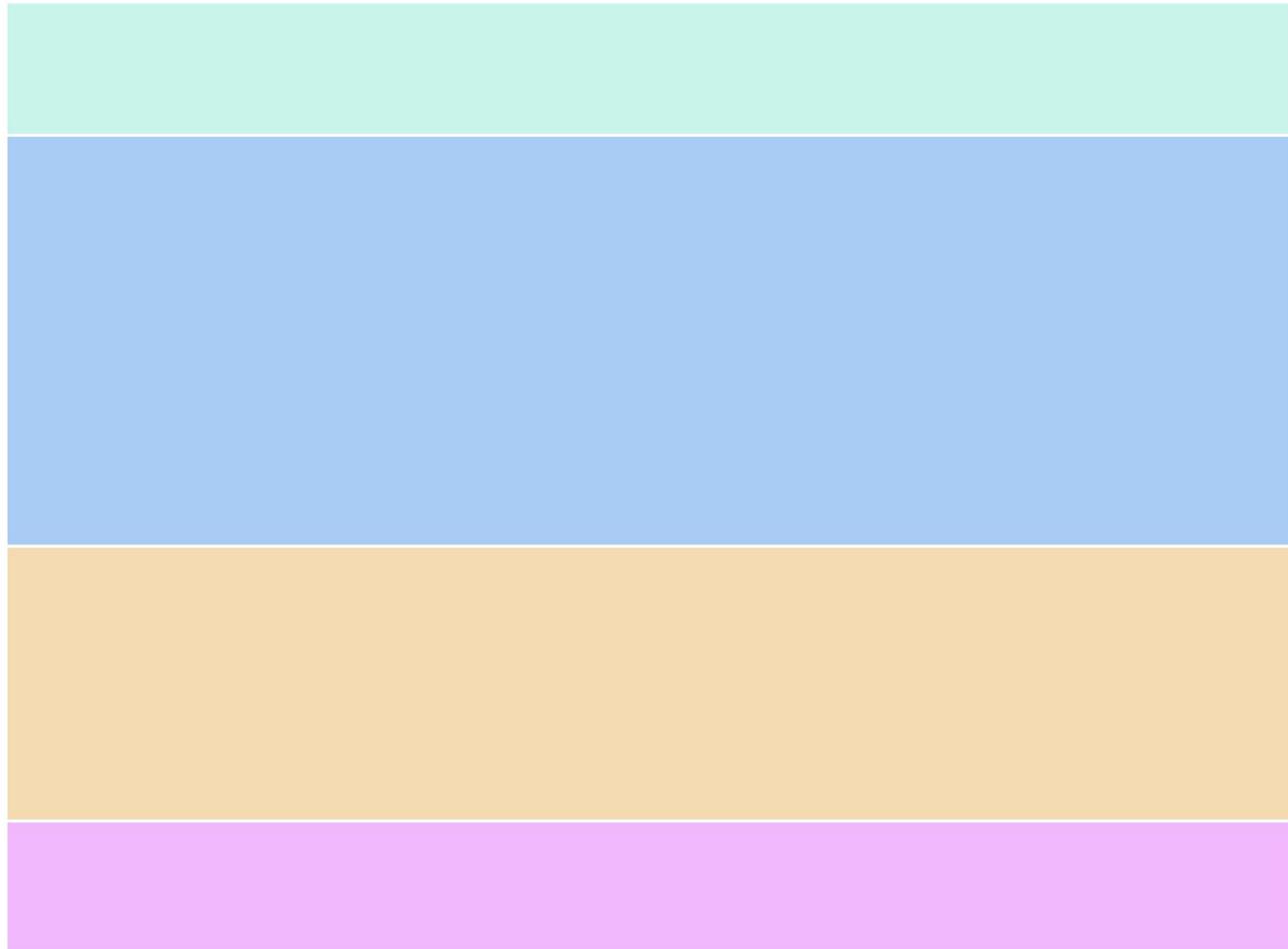
Barreiras

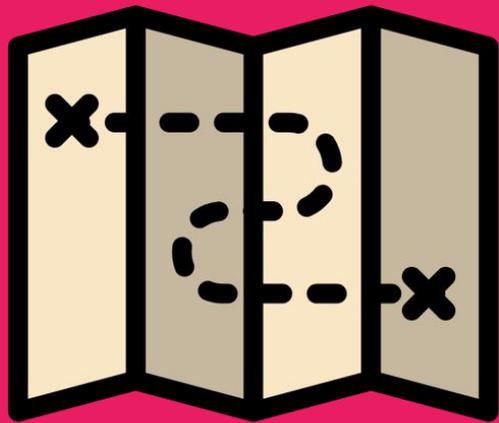


Oportunidades



Processos Internos





**Etapas**

Etapas da jornada  
do usuário  
abrangendo as  
fases de  
Pré-Serviço,  
Serviço e  
Pós-Serviço





**Persona**

Ações executadas  
pela Persona ou  
objetivos  
almejados em cada  
etapa da jornada

---



**Ponto de Contato**

Quais os meios  
que a Persona usa  
para interagir  
com o serviço, em  
cada etapa da  
jornada

---



**Sentimento**

Como a Persona interpreta a experiência obtida em cada etapa da jornada. É a diferença entre a sua expectativa e o que entregamos.

---



# Sentimento

🙄 - não atende às expectativas

😐 - atende parcialmente

😊 - atende ou supera as expectativas

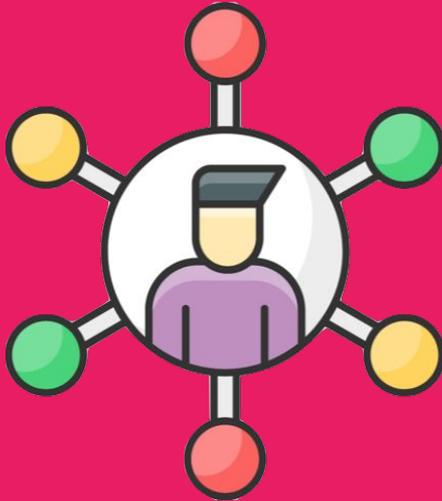
---



# Barreiras

O que impede a  
Persona a ter  
suas expectativas  
satisfeitas, em  
cada etapa da  
jornada.

---



# Oportunidades

Quais insights foram descobertos que podem superar barreiras e atender às expectativas da Persona.

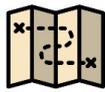
---



## Processos Internos

Quais processos internos ou de negócio que suportam a jornada do usuário.

---



Etapas



Persona



Ponto de Contato



Sentimento



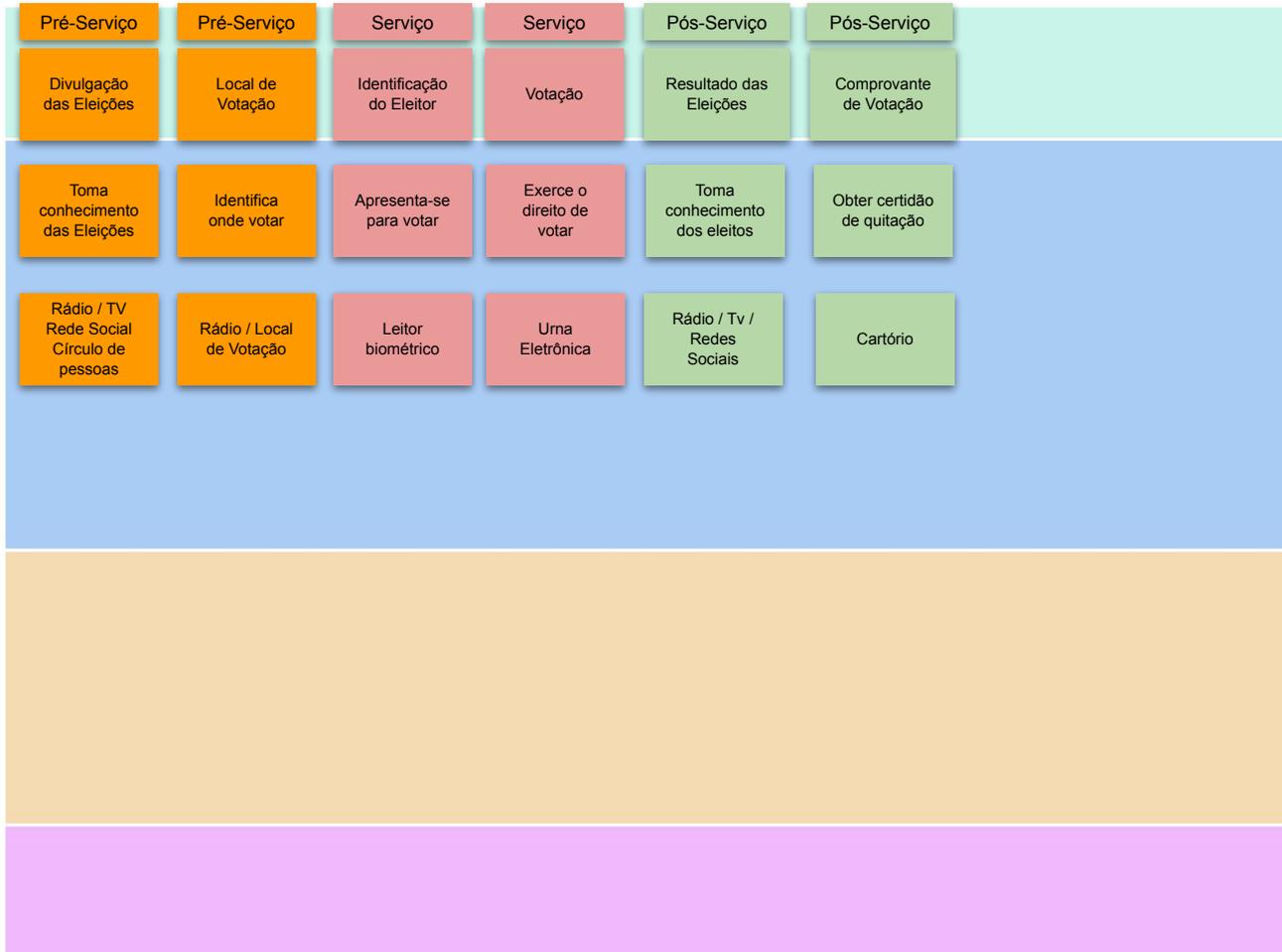
Barreiras

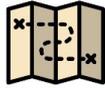


Oportunidades



Processos Internos





Etapas



Persona



Ponto de Contato



Sentimento



Barreiras



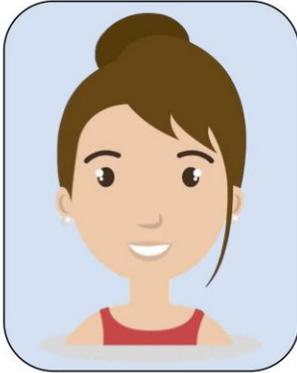
Oportunidades



Processos Internos



# Prática



### PERSONA

Descreva a Persona e seu contexto de uso do serviço

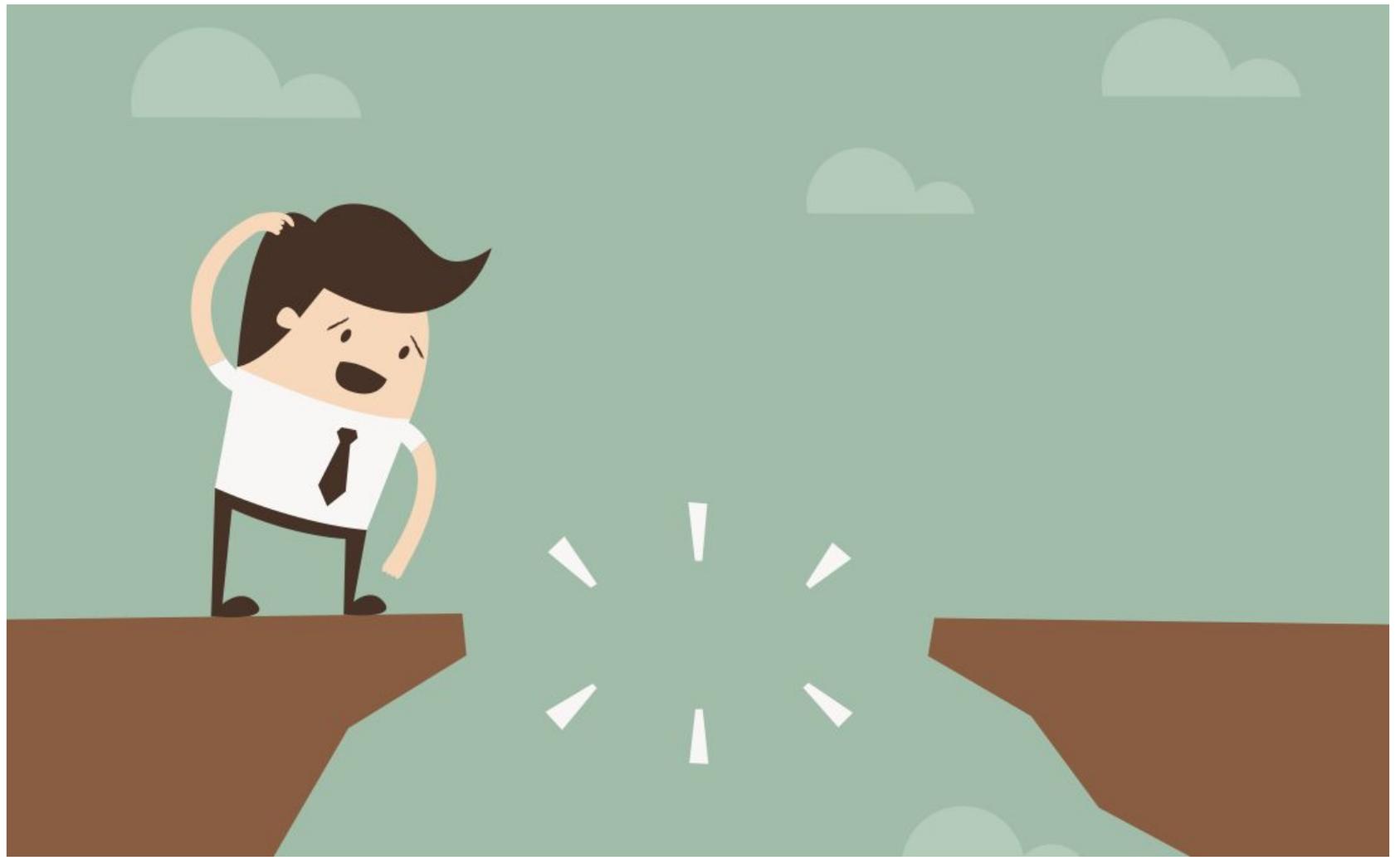
**Ivaneide, 32 anos, cria suas duas filhas sozinha, nível médio completo, atualmente desempregada. Após concluir um curso preparatório, conseguiu ser selecionada para uma vaga em portaria de condomínio residencial. Para ser contratada, precisa providenciar a documentação em apenas 48 horas, o que inclui as certidões de que não tem “pendências na justiça”**

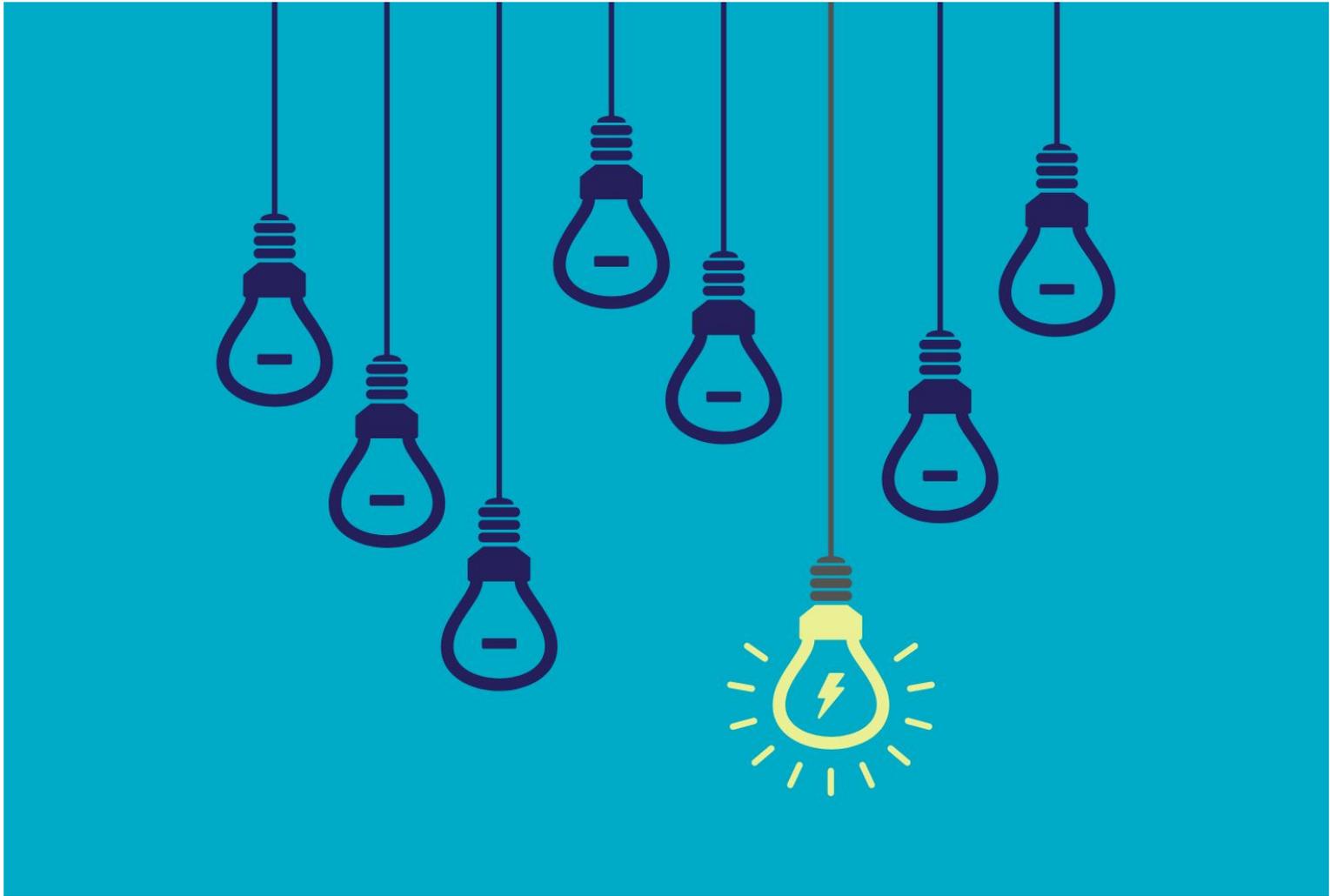
### OBJETIVOS E EXPECTATIVAS

O que a Persona almeja realizar? Como espera alcançar?

**Ivaneide precisa do emprego pra sustentar as filhas e não quer perder essa chance. Se ela não entregar toda a documentação no prazo, outra pessoa ficará na vaga dela. Não sabe ao certo onde obter essas certidões da justiça, mas vai pedir ajuda ao sobrinho que tem computador e sabe usar tudo de internet. Mas ela está preocupada pois lembra que já recebeu intimação de cobrança de cartão de crédito, mas que era de outra pessoa que tinha o mesmo nome dela. Ela teme que tenha que resolver a situação e que perca o prazo.**

# Redesenhando a Jornada





**Compartilhando o aprendizado...**

# Gratidão!

i9se@tre-se.jus.br  
(79) 3209-8868

