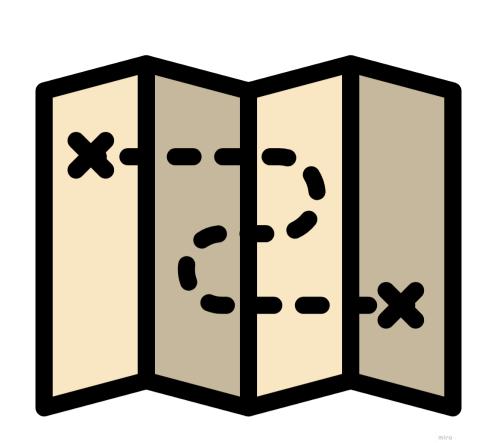
## Jornada do Usuário / Mapa de Serviço





Persona



Ponto de Contato

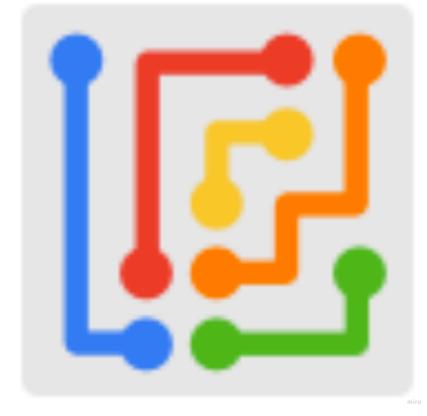


Sentimento



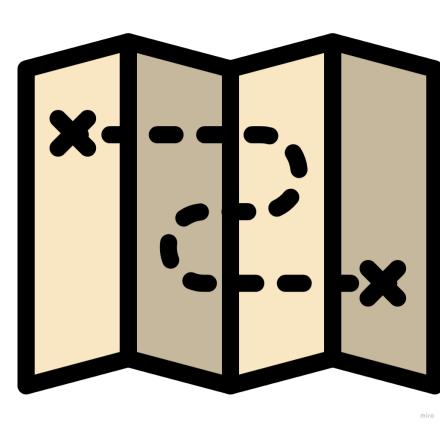
Barreiras



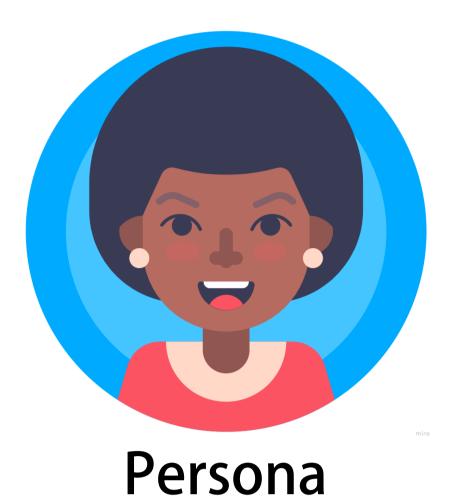


**Processos Internos** 

## Jornada do Usuário / Mapa de Serviço



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



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



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

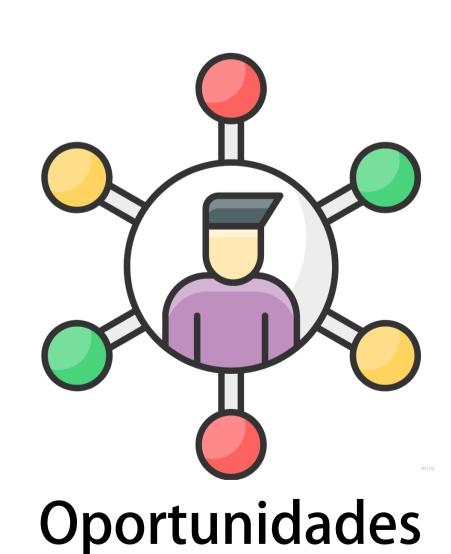


Como a Persona avalia a experiência obtida em cada etapa da jornada/ponto de contato. Corresponde a dizer se sua expectativas foram satisfeitas.



Barreiras

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



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



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

