

JORNADA DO USUÁRIO

RESULTADO ESPERADO

Construção de uma linha do tempo que ilustra, na perspectiva de um usuário específico, qual a sua experiência e interação com o serviço.

COMO FAZER

1 - Defina as principais etapas realizadas pelo usuário para o acesso ao serviço.

2 - Defina quais são as experiências boas e ruins de cada etapa da jornada.
3 - Descreva emoções, falas, ações e pensamentos do usuário.

4 - Preencha o sentimento/estado do usuário em cada etapa da jornada.

	Antes	Durante	Depois
ETAPAS			
Indique o sentimento do usuário em cada etapa.			

Duração: 30 a 40 min