

The image features a central graphic of a service blueprint board with three columns labeled 'BEFORE', 'DURING', and 'AFTER'. The board is covered with various colored sticky notes (blue, yellow, green, pink) and icons representing different stages of a process. Overlaid on this graphic is the main text. On the left, a woman with glasses points towards the board. On the right, an elderly woman gives a thumbs-up gesture.

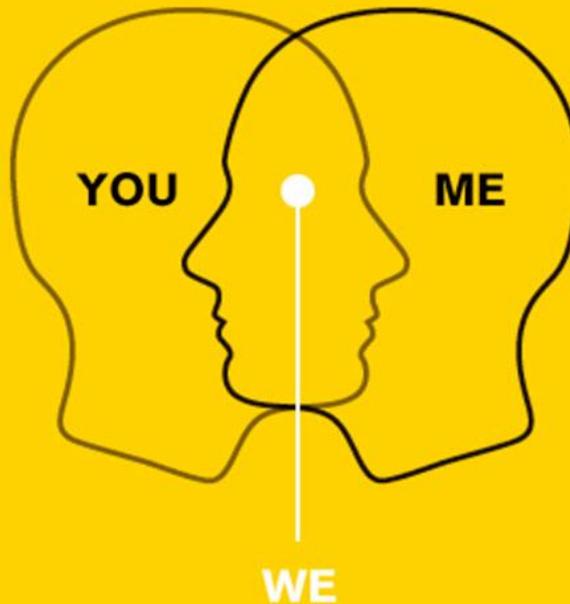
# O BLUEPRINT PARA CONSTRUIR UMA EXPERIÊNCIA UAU!

As pessoas vão esquecer o que  
você *disse*, as pessoas vão  
esquecer o que você *fez*, mas as  
pessoas nunca vão esquecer  
como você as fez *sentir*.

MAYA ANGELOU OU CARL W. BUEHNER.

# A EMPATIA

Empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro.



O que o outro sente? O que o outro pensa? O que o outro fala?

# O VALOR DA EMPATIA



Emoção é o principal impulsionador da lealdade do cliente

Emoções movem a economia

# PERSONAS



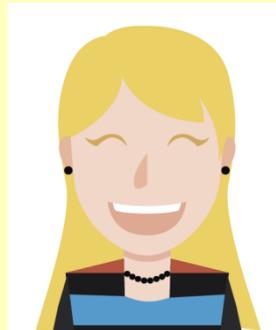
# CRIANDO EMPATIA COM PERSONAS

Personagens criados para **representar** os diferentes **tipos de usuário** em um **alvo demográfico, atitude e/ou comportamento**



## GABRIEL

19 anos, filho da Maria, estudante de Administração da UFRGS. Mora na Região Sul de Porto Alegre. Gosta muito de tecnologia, celular e usa mais as redes sociais para obter informações sobre serviços públicos.



## MARIA

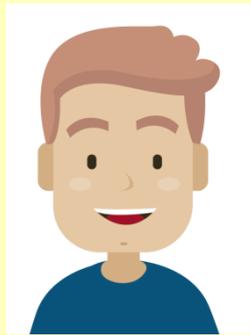
45 anos, mãe do Gabriel, Executiva da área de TI, tem facilidade com tecnologias, mora na Região Sul de Porto Alegre. Gosta e está sempre em busca de formas de ajudar as pessoas.



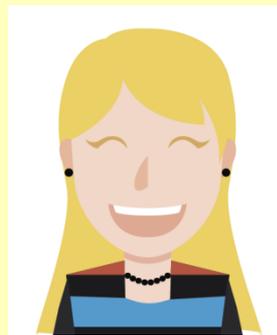
## LÍCIO

84 anos, pai da Maria, Professor da Rede de Ensino Público Aposentado, não gosta de usar celular, com algumas dificuldades/restrições mora na Região Metropolitana (Canoas). É muito ligado ao neto .

# COMO PODEMOS AJUDAR O GABRIEL, A MARIA E O NESTOR?



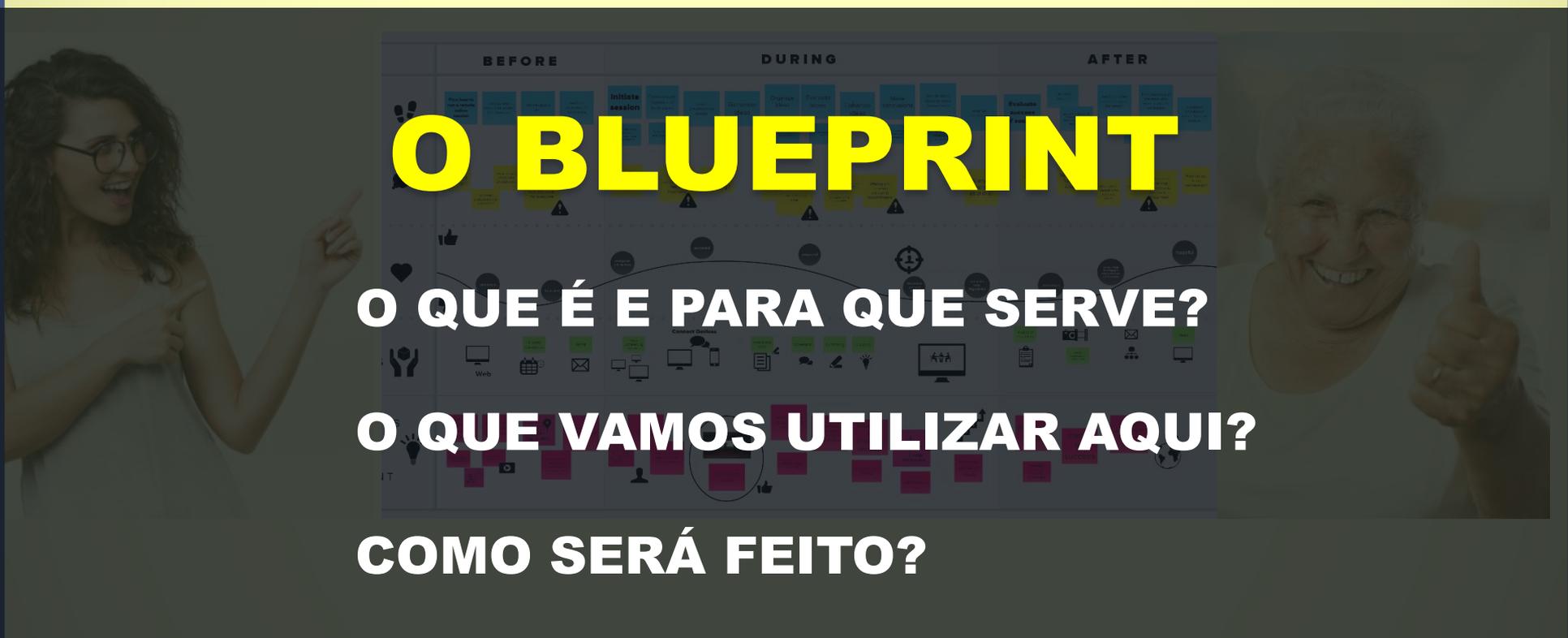
**GABRIEL**



**MARIA**



**LÍCIO**

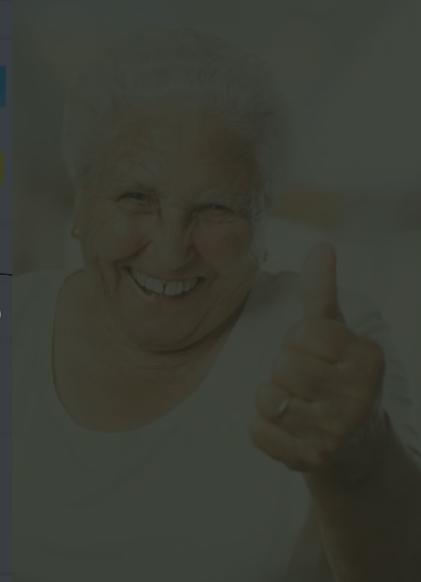


# O BLUEPRINT

O QUE É E PARA QUE SERVE?

O QUE VAMOS UTILIZAR AQUI?

COMO SERÁ FEITO?







# O BLUEPRINT

O QUE VAMOS UTILIZAR AQUI



# ANTES

# DURANTE

# DEPOIS

JORNADA  
ETAPAS



Verifica  
informação de  
como fazer

Agenda

Comparece ao  
local para  
entrega de  
documento, foto,  
assinatura

Efetua  
pagamento

Comparece ao  
local para a  
retirada do  
documento

Entrega  
comprovante e  
assina o  
recebimento

PONTOS DE  
CONTATO  
CANAIS



O QUE  
PENSA, DIZ



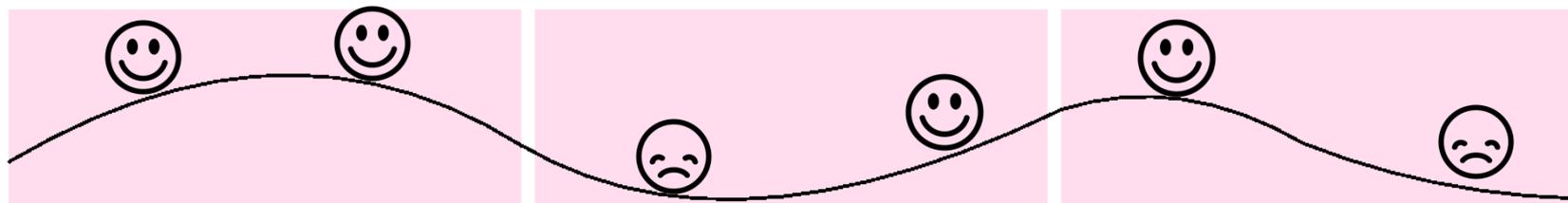
O QUE  
SENTE



BASTIDORES  
PROCESSOS, ÁREAS,  
SISTEMAS,  
INTERAÇÕES



MELHORIA/  
INOVAÇÃO



# ANTES

# DURANTE

# DEPOIS

JORNADA  
ETAPAS



Verifica  
informação de  
como fazer

Agenda

Comparece ao  
local para  
entrega de  
documento, foto,  
assinatura

Efetua  
pagamento

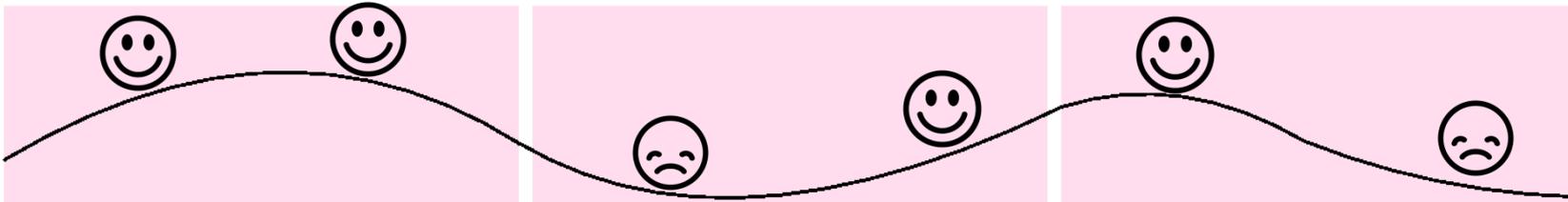
Comparece ao  
local para a  
retirada do  
documento

Entrega  
comprovante e  
assina o  
recebimento

PONTOS DE  
CONTATO  
CANAIS

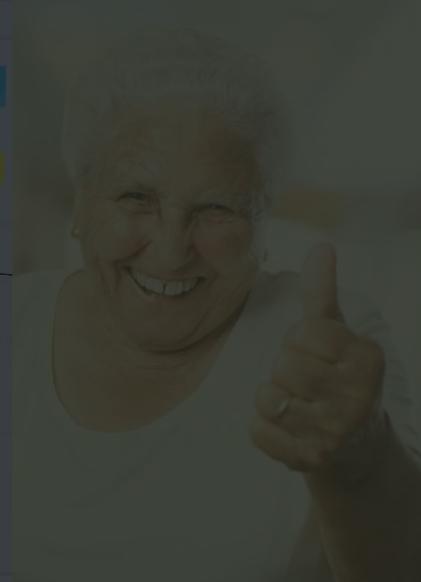
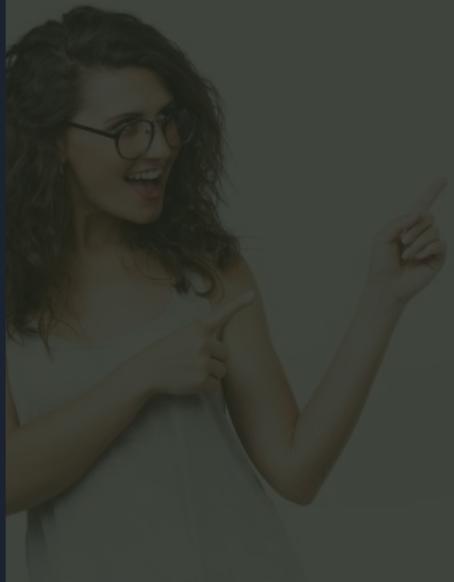


O QUE  
SENTE



MELHORIA/  
INOVAÇÃO





# PASSOS

## 1 Qual o serviço? 5m

Através de um Brainstorming do grupo, identifique 01 serviço.

## 2 Qual a jornada? 10m

Na camada **Jornada** defina as ações macro da jornada do cidadão, antes, durante e após da realização do serviço

## 3 Quais os pontos de contato? 5m

Na camada **Pontos de contato** identifique em quais pontos de contato a interação ocorre

## 4 O que o usuário sente? 5m

Na camada **Emoção** identifique a emoção em cada interação do cidadão com os pontos de contato.

## 5 Quais as oportunidades de melhoria? 5m

Na camada **Melhorias** identifique o que pode ser feito para melhorar a experiência do cidadão, considerando .

## 6 Um ou dois grupos compartilham 3m