

# Exercício 3 – Jornada UX

Julia Téó e Leandro Patrício



- Qual objetivo de usar esse método?

O método *service blueprint* tem como objetivo mapear as funções do projeto, como os passos, escolhas e interações dos usuários (jornada do cliente). Para isso, são estabelecidas as ações que ocorrem diretamente com o usuário final, o suporte necessário, e por fim as interações que dão assistência para que os colaboradores consigam entregar o serviço ao usuário final.

- Qual a estratégia para isso?

A estratégia é mapear as interações entre o cliente, servidor e suporte ao longo do *service blueprint*. Analisando e listando esses pontos, fica mais fácil determinar o conteúdo necessário do projeto, assim como seus pontos fracos, que deverão ter maior atenção futuramente.

- Qual o resultado obtido?

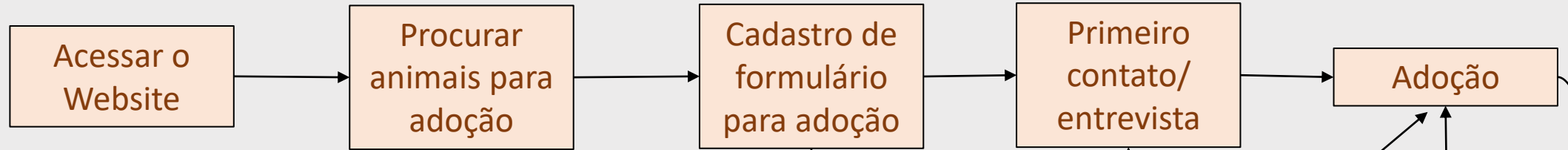
Identificamos que em nossa ideia inicial havia redundância/sobreposição de trabalhos, principalmente quanto à quem teria responsabilidade sobre o site (que definimos como nossa plataforma). Assim, em nosso *Backstage*, definimos claramente uma divisão: a ONG e o Suporte. O pessoal da ONG realizaria o trabalho “braçal” (resgate e cuidados dos animais), enquanto aqueles do Suporte ficariam responsáveis pelo trabalho virtual/tecnológico, como atualização do site e verificação dos cadastros dos futuros donos.

- Qual a análise pela visão de design?

Esse método especifica detalhes de como construir e desenvolver o projeto, a partir dos processos e interações entre os usuários e os colaboradores. Tal mapeamento (*service blueprint*) facilita liderar/guiar a equipe, sendo importante para definir responsabilidades e deveres aos envolvidos, além de deixar todos a par de todas as etapas.

# SERVICE BLUEPRINT

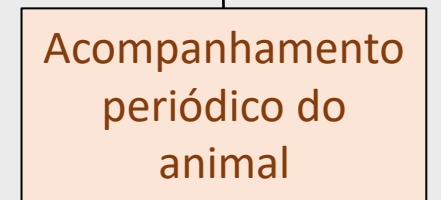
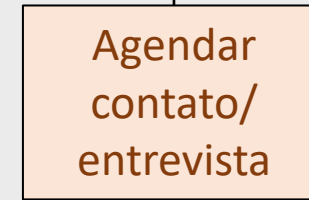
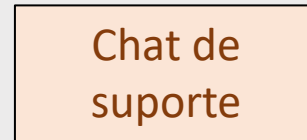
**Jornada  
do  
Cliente**



**Linha de interação**

**Front Stage**

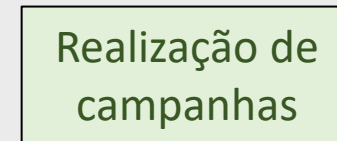
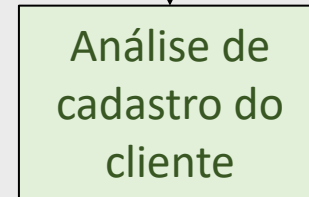
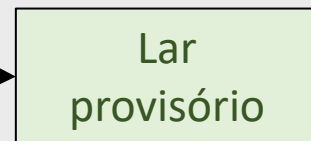
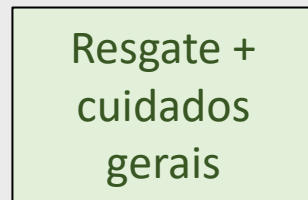
**ONG**



**Linha de visibilidade**

**Back Stage**

**ONG**



**Linha de atividade interna**

**Suporte  
do  
website**

