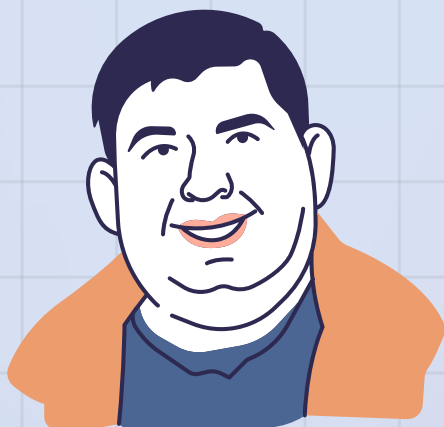


Mapeamento da Jornada do Cliente



Proto persona 1
Joaquim Filho

1

Decida a persona do cliente-alvo e o escopo da jornada a ser explorada hoje. Dê-lhes uma representação visual, nome e descrição.

2

Use post-its para construir uma história por trás, incluindo os motivos do cliente para realizar essa jornada específica.

3

Idealmente, 1 persona = 1 mapa de jornada. Duplique essas páginas para repetir o exercício para outra persona.



Informações Demográficas

- Gênero Masculino
- 47 anos
- Divorciado / Mora sozinho
- Coordenador da Residência Médica do HC/UFPE



Uma frase que diria:

“Não gosto de surpresas!”



Características

- Proativo
- Persistente
- Inflexível



Comportamentos

- Tenta ao máximo atender as demandas de todos os funcionários e residentes, a medida do possível
- É extremamente comprometido com o seu trabalho
- Demora a aceitar algumas mudanças
- "Veste a camisa" do que participa e acredita



Necessidades e Objetivos:

- Gasta algumas horas corrigindo erros nos dados **dos residentes** que alimentam as planilhas, que acredita poder ser usada para outras tarefas do Hospital
- Deseja ter uma rotina menos corrida no trabalho
- Almeja organizar os procedimentos das residências médicas do Hospital, para evitar surpresas indesejadas
- Quer fazer um Pós-Doutorado em sua área

Mapeamento da Jornada do Cliente

1

Decida a persona do cliente-alvo e o escopo da jornada a ser explorada hoje. Dê-lhes uma representação visual, nome e descrição.

2

Use post-its para construir uma história por trás, incluindo os motivos do cliente para realizar essa jornada específica.

3

Idealmente, 1 persona = 1 mapa de jornada. Duplique essas páginas para repetir o exercício para outra persona.



Proto persona 2
Albertina



Informações Demográficas

- Gênero Feminino
- 40 anos
- Psicóloga
- Mora com marido e filho
- Trabalha num hospital universitário



Uma frase que diria:

“Preciso resolver essa pendência!”



Características

- Dedicada
- Ética
- Preocupada



Comportamentos

- As vezes tem problemas de comunicação com colegas de trabalho, por conta da correria do trabalho
- Se sente pressionada com seus afazeres do lar e do trabalho;
- Necessita de uma rotina menos corrida no hospital por conta de sua saúde mental



Necessidades e Objetivos:

- Gasta muito tempo alimentando planilhas com os dados dos **estudantes de graduação** que passam pelo Hospital
- Também tem um sério problema de sincronização das planilhas no Google Drive, pois as vezes elas não sincronizam e dados se perdem
- Tem o objetivo de continuar a estudar (fazer doutorado ou concurso)
- Quer se desenvolver mais no seu trabalho

Mapeamento da Jornada do Cliente

1

Decida a persona do cliente-alvo e o escopo da jornada a ser explorada hoje. Dê-lhes uma representação visual, nome e descrição.

2

Use post-its para construir uma história por trás, incluindo os motivos do cliente para realizar essa jornada específica.

3

Idealmente, 1 persona = 1 mapa de jornada. Duplique essas páginas para repetir o exercício para outra persona.



Proto persona 3
Julio



Informações Demográficas

- Gênero Masculino
- 26 anos
- Assistente Administrativo
- Mora com a mãe
- Trabalha num hospital universitário



Uma frase que diria:

“Precisamos sistematizar tarefas, urgentemente!”



Características

- Engraçado
- Responsável
- Cuidadoso



Comportamentos

- As vezes se sente desgastado com trabalho extremamente repetitivo
- Sempre se mobiliza para passar mais tempo no trabalho em determinados períodos para dar conta das alocações



Necessidades e Objetivos:

- Trabalha ajudando a Albertina a alimentar as planilhas com dados dos serviços, setores para evitar informações incorretas e possíveis falhas de comunicação
- Tem o objetivo de passar num concurso para nível Superior
- Gostaria que as tarefas do trabalho fossem um pouco mais facilitadas e sistematizadas