

Roda de arquétipos Arquétipos são modelos presentes na psique humana que traduzem atitudes e a personalidade de pessoas ou marcas. A Nike, por exemplo, evoca a jornada do "Herói", enquanto a Harley Davidson personifica a liberdade do "Fora da Lei". É uma ferramenta utilizada para diagnóstico da imagem percebida de marca. Ajuda a equipe de projeto a tangiblizar significados junto a usuários do serviço e a mapear a transmissão dos sinais da marca nos pontos de contato.	2	Pinheiro e Alt (2011)
Personas Personas são arquétipos, personagens ficcionais, concebidos a partir da síntese de comportamentos observados entre consumidores com perfis extremos. Representam as motivações, desejos, expectativas e necessidades, reunindo características significativas de um grupo mais abrangente.	2	Vianna et al. (2012)
User boards Painéis informativos que retratam de maneira lúdica, concisa e ilustrada a personalidade, os gostos e as atitudes de usuários reais. Os painéis são construídos com base nos insights coletados durante as fases de pesquisa de imersão. A criação de um mapa visual simplificado contendo comportamentos, atitudes e desejos dos usuários possuem um impacto positivo na fase de geração de ideias por incentivar e manter alta a empatia da equipe de projeto,	3	Pinheiro e Alt (2011)
Mapa de empatia E uma ferramenta de síntese das informações sobre o cliente numa visualização do que ele diz, faz, pensa e sente. Assim, possibilita a organização dos dados da fase anterior de forma a prover entendimento de situações de contexto, comportamentos, preocupações e até aspirações do usuário (ou outros atores estudados).	2	Vianna et al. (2012)
Mapa conceitual E uma visualização gráfica, construída para simplificar e organizar visualmente dados complexos de campo, em diferentes níveis de profundidade e abstração. Seu objetivo e ilustrar os elos entre os dados e, assim, permitir que novos significados sejam extraídos das informações levantadas nas etapas iniciais da fase de Imersão, principalmente a partir das associações entre elas.	2	Vianna et al. (2012)

O objetivo da matriz de motivação é a compreensão das conexões entre os diferentes atores do sistema. Isto é possível graças ao levantamento da motivação que cada um deles tem ao participar do sistema: cada ator expressa o que ele precisa ou espera do serviço. A matriz de motivação é um meio interessante de investigação da solução assumindo o ponto de vista de cada parte interessada com os seus próprios interesses. Blueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e possuem criticidade, relevância e níveis de			
compreensão das conexões entre os diferentes atores do sistema. Isto é possível graças ao levantamento da motivação que cada um deles tem ao participar do sistema: cada ator expressa o que ele precisa ou espera do serviço. A matriz de motivação é um meio interessante de investigação da solução assumindo o ponto de vista de cada parte interessada com os seus próprios interesses. **Blueprint** de motivação é um meio interesses.** *Blueprint* de motivação de serviço. A matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. **Ecologia do serviço** Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. **Jornada do usuário** É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. **Touchpoint framework** **Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	Matriz de Motivação	2	Design
diferentes atores do sistema. Isto é possível graças ao levantamento da motivação que cada um deles tem ao participar do sistema: cada ator expressa o que ele precisa ou espera do serviço. A matriz de motivação é um meio interessante de investigação da solução assumindo o ponto de vista de cada parte interessada com os seus próprios interesses. Blueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	O objetivo da matriz de motivação é a		
possível graças ao levantamento da motivação que cada um deles tem ao participar do sistema: cada ator expressa o que ele precisa ou espera do serviço. A matriz de motivação é um meio interessante de investigação da solução assumindo o ponto de vista de cada parte interessada com os seus próprios interesses. Blueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ad dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	compreensão das conexões entre os	3	Tools
motivação que cada um deles tem ao participar do sistema: cada ator expressa o que ele precisa ou espera do serviço. A matriz de motivação é um meio interessante de investigação da solução assumindo o ponto de vista de cada parte interessada com os seus próprios interesses. **Blueprint** E uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. **Ecologia do serviço** Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. **Jornada do usuário** É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. **Jornada do usuário** Dinheiro e Alt (2011) **Jornada do usuário e usuário.** Pinheiro e Alt (2011) **Jornada do usuário e a utilização.** Pinheiro e Alt (2011) **Jornada do usuário e a utilização.** Pinheiro e Alt (2011)	diferentes atores do sistema. Isto é		
participar do sistema: cada ator expressa o que ele precisa ou espera do serviço. A matriz de motivação é um meio interessante de investigação da solução assumindo o ponto de vista de cada parte interessada com os seus próprios interesses. Blueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	possível graças ao levantamento da		
o que ele precisa ou espera do serviço. A matriz de motivação é um meio interessante de investigação da solução assumindo o ponto de vista de cada parte interessea. Blueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	motivação que cada um deles tem ao		
matriz de motivação é um meio interessante de investigação da solução assumindo o ponto de vista de cada parte interessada com os seus próprios interesses. Blueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	participar do sistema: cada ator expressa		
interessante de investigação da solução assumindo o ponto de vista de cada parte interessada com os seus próprios interesses. Blueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	o que ele precisa ou espera do serviço. A		
assumindo o ponto de vista de cada parte interessada com os seus próprios interesses. Blueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	matriz de motivação é um meio		
interessada com os seus próprios interesses. Blueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	interessante de investigação da solução		
Interesses. Blueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	assumindo o ponto de vista de cada parte		
Elueprint É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	interessada com os seus próprios		
É uma matriz que representa visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	interesses.		
visualmente, de forma esquemática e simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	Blueprint	2	Vianna et
simples, o complexo sistema de interações que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	É uma matriz que representa		al. (2012)
que caracterizam uma prestação de serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	visualmente, de forma esquemática e		
serviços. Nessa representação, são mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	simples, o complexo sistema de interações		
mapeados os diferentes pontos de contato do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	que caracterizam uma prestação de		
do serviço, ou seja, os elementos visíveis e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	serviços. Nessa representação, são		
e/ou físicos com os quais o cliente interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	mapeados os diferentes pontos de contato		
interage; as ações do cliente e de toda a interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	do serviço, ou seja, os elementos visíveis		
interação com a empresa desde as operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	e/ou físicos com os quais o cliente		
operações visíveis até aquelas que ocorrem na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	interage; as ações do cliente e de toda a		
Correm na retaguarda. Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	interação com a empresa desde as		
Ecologia do serviço Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	operações visíveis até aquelas que		
Mapa contendo todos os stakeholders, pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
pontos de contato e até mesmo contextos que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	Ecologia do serviço	2	
que estão conectados de maneira direta ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	Mapa contendo todos os stakeholders,		Alt (2011)
ou indireta com o uso do serviço. Oferece uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
uma visão abrangente do que gira ao redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	•		
redor do serviço. Ao dar um passo para trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
trás e observar todo o ecossistema de um serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
serviço, ganhamos uma nova perspectiva de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
de seu uso e funcionamento, o que ajuda a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
a equipe na busca por algo novo e relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
relevante para quem o utiliza. Jornada do usuário É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e Vianna et al. (2012) Pinheiro e Alt (2011)			
É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	_	\/:
de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	,		
produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e		2	al. (2012)
os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e		٥	
durante e depois da compra e utilização. Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
Touchpoint framework Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •		
Um mapa detalhado de pontos de contato existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e		2	Dinhoiro o
existentes em um serviço. Este modelo classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
classifica os pontos de contato de acordo com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e		3	AIL (2011)
com o contexto que aparecem, seu impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e		,	
impacto na experiência e outros fatores relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	•		
relevantes para o usuário. Pontos de contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e			
contato aparecem ao longo da jornada do usuário em diferentes contextos de uso e	•		
usuário em diferentes contextos de uso e			
influência diferentes. Essa modelagem	•		
auxilia na construção de experiências			
integradas.			