

Mapa de Jornada Usuário

Carlos, Administrador da Construtora Solidez, uma empresa de médio porte especializada em obras civis.

Expectativas:

- Procura expandir os negócios por meio de licitações públicas
- Valoriza a facilidade de uso, a eficácia da plataforma e a acessibilidade a uma ampla gama de oportunidades de licitação

Touchpoints	Conhecimento	Consideração	Decisão	Melhorias
Website	1. Carlos percebe que precisa de novas estratégias para encontrar oportunidades de licitação, pois os métodos tradicionais não estão trazendo os resultados esperados	4. Decide se cadastrar para acessar mais informações	7. Decide usar a plataforma ativamente na busca de licitações adequadas	<ul style="list-style-type: none">• Garantir um processo de cadastro e uma interface de usuário intuitivos
E-mails de notificação	2. Inicia uma pesquisa online por plataformas de licitação.	5. Processo de cadastro: simples ou complicado?	8. Pode necessitar de suporte ou de mais informações para otimizar seu uso da plataforma	<ul style="list-style-type: none">• Oferecer tutoriais ou guias para novos usuários maximizarem o uso da plataforma
Suporte ao cliente	3. Encontra a G+P mencionada em fóruns e artigos como uma solução recomendada.	6. Explora a plataforma pela primeira vez, observando funcionalidades como busca de licitações, filtros, alertas, e informações sobre o processo de licitação.	9. Utiliza recursos da plataforma para preparar e enviar uma proposta para uma licitação de interesse	<ul style="list-style-type: none">• Prover um sistema eficiente de notificação sobre novas licitações e status de propostas
Emoções	Esperança - Ao encontrar a plataforma G+P recomendada, Carlos sente-se esperançoso de que esta possa ser a solução para os desafios que enfrenta	Frustração - A complexidade do processo de cadastro deixou Carlos um pouco frustrado.	Determinação - Decidido utilizar a plataforma ativamente, Carlos sente uma renovada determinação em buscar e conquistar novas licitações.	