

JORNADA DO USUÁRIO

Cliente: _____

Descrição: _____

Pontos de contato

Contato com o produto
ou serviço (Início, meio, fim).



1

2

3

4

Ações do usuário

O que ele faz ou precisa
fazer?



5

6

7

8

Necessidades do usuário

O que ele precisa
resolver?



9

10

11

12

Como o usuário se sente?

Satisfação, fadiga,
alegria, orgulho ou
Raiva?



13

14

15

16