



# MAPA DA JORNADA



Antes

Durante

Depois

	Antes	Durante	Depois
 Etapas	<i>Quais são as etapas que acontecem antes da pessoa interagir com a solução?</i>	<i>Quais são as etapas que acontecem durante a pessoa interagir com a solução?</i>	<i>Quais são as etapas que acontecem depois da pessoa interagir com a solução?</i>
 Objetivos da persona	<i>Quais são os objetivos ou tarefas da pessoa em cada etapa?</i>	<i>Quais são os objetivos ou tarefas da pessoa em cada etapa?</i>	<i>Quais são os objetivos ou tarefas da pessoa em cada etapa?</i>
 Ponto de contato	<i>Com quais pontos de contato ela interage em cada etapa (pessoa, lugares, interfaces, comunicações, serviços)</i>	<i>Com quais pontos de contato ela interage em cada etapa (pessoas, lugares, interfaces, comunicações, serviços)</i>	<i>Com quais pontos de contato ela interage em cada etapa (pessoas, lugares, interfaces, comunicações, serviços)</i>
 Emoções	<i>Como se sente? Qual é o humor dela em cada etapa?</i>	<i>Como se sente? Qual é o humor dela em cada etapa?</i>	<i>Como se sente? Qual é o humor dela em cada etapa?</i>
 Oportunidades	<i>Que problemas/tarefas podem ser resolvidos por sua solução nestas etapas?</i>	<i>Que problemas/tarefas podem ser resolvidos por sua solução nestas etapas?</i>	<i>Que problemas/tarefas podem ser resolvidos por sua solução nestas etapas?</i>





# MAPA DA JORNADA



Antes

Durante

Depois



Etapas



Objetivos da persona



Ponto de contato



Emoções



Oportunidades

