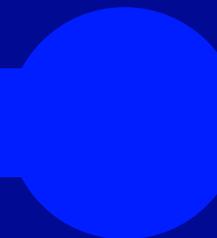
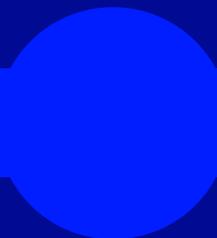


RiNIP

Educação, Pesquisa
e Inovação em Rede

PMODay

Uma jornada em gestão de projetos





Customer Experience - CX

A adoção de CX permite potencializar experiências ao mapear jornadas, fortalecendo a fidelização e garantindo uma entrega de valor excepcional.

Magalu

NETFLIX

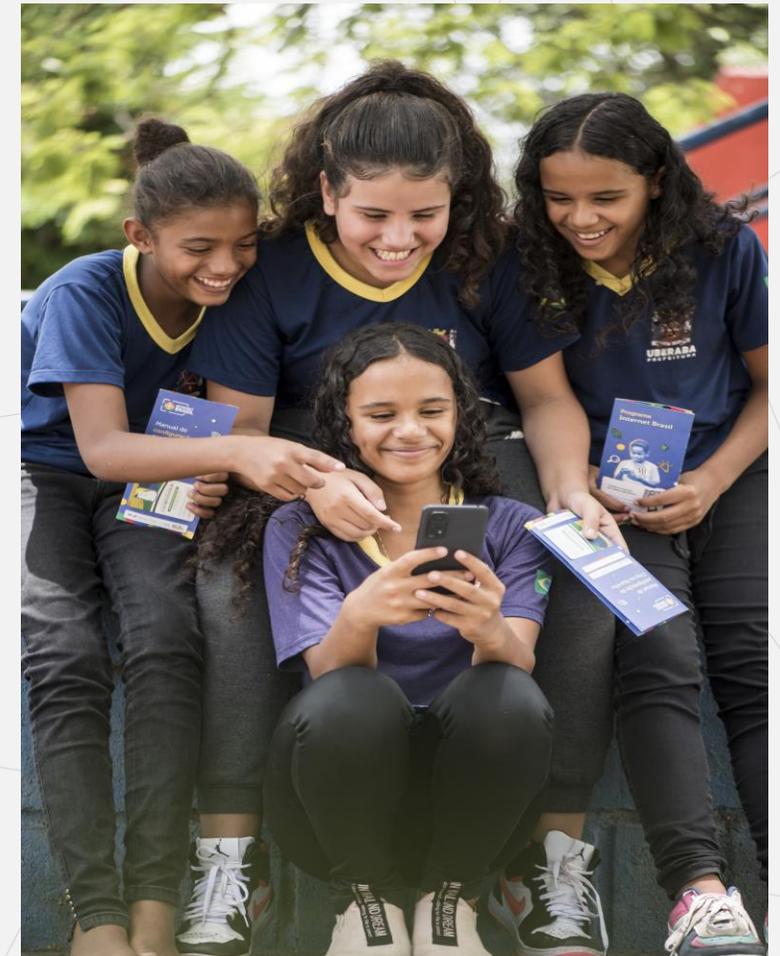
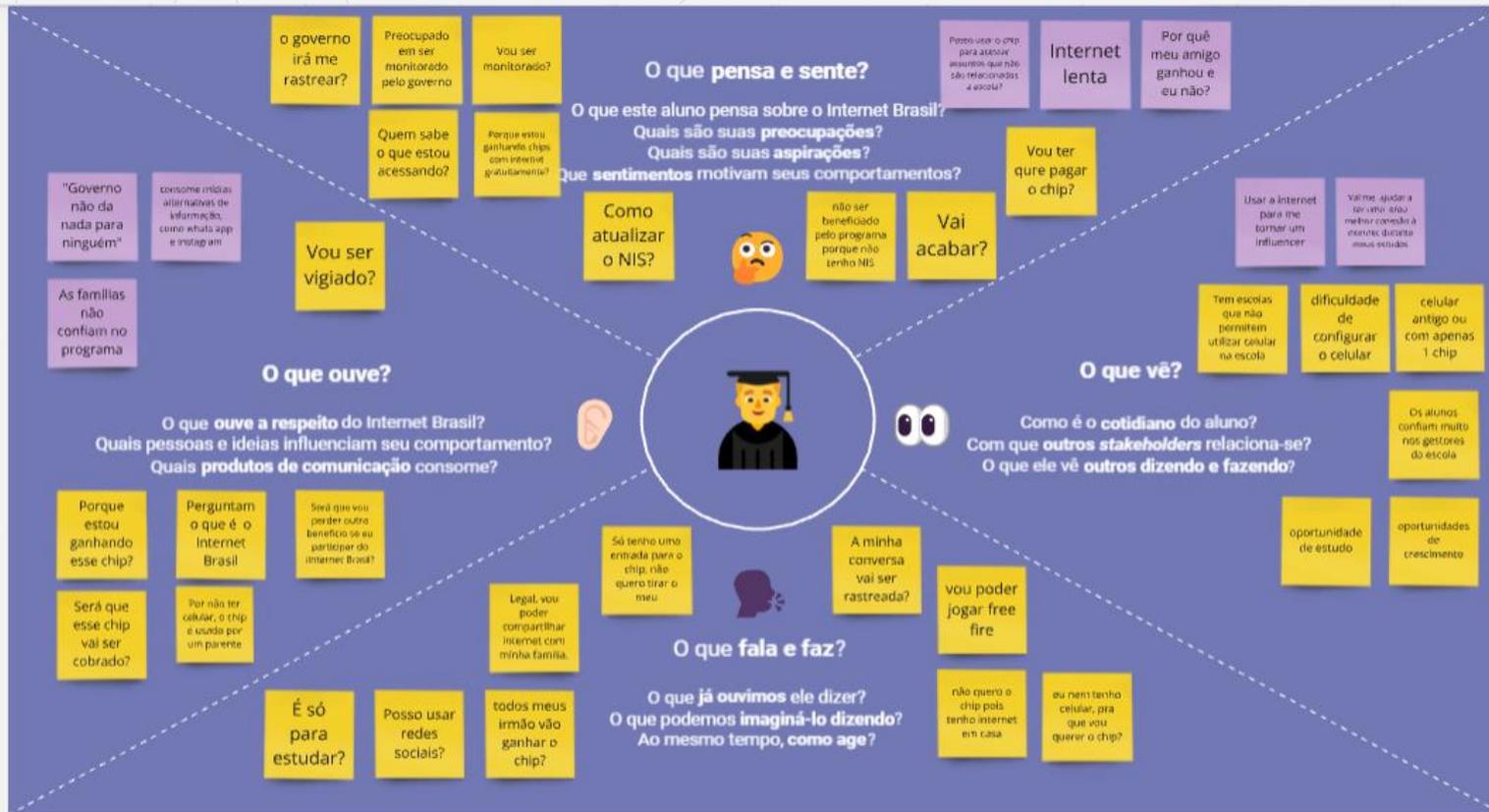
Booking.com


UBER

amazon



Mapa de Empatia - Programa Internet Brasil



Quais são as dores?

Para obter o benefício do programa é necessário ter o chip em nome de um responsável. Para quem não tem, é necessário ter um responsável. Para quem não tem, é necessário ter um responsável. Para quem não tem, é necessário ter um responsável.

Quais os receios do aluno?

Quais suas frustrações?

Que obstáculos precisa ultrapassar para conseguir o que deseja?

- Falta uma base familiar
- Perder o benefício
- Quando vou receber os chips?
- Meu chip não funciona
- instituições não tem as peças presentes, vivem com outros responsáveis
- inseguranças por falta de acesso a informação

Quais são as oportunidades?

O que é sucesso para o aluno?

Onde ele quer chegar?

O que acabaria com seus problemas?

- acessos a outros programas do governo
- Fazer uma faculdade
- Internet rápida
- mais informações sobre o que aprende em sala de aula
- conseguir uma oportunidade melhor para família
- Maior conhecimento e atualidades relacionadas ao ensino

Jornada do Aluno – Programa Internet Brasil

Jornada do Aluno

Plenária

50 min

Momento para convergir as informações colocadas de forma individual na atividade anterior.

Legenda

- Emoções**
- Enfurecido
 - Satisfeito
 - Neuro
 - Entediado/insatisfeito
 - Aborrecido
 - Duvidoso
 - Ameio

Post it

- Amarante = Fatos
- Roxo = Suposições
- Preto = Ideias de solução ou ações para o futuro
- Laranja = sugestões de alteração ou inclusão

Ícones

- Opção opcional
- Ação não sequencial
- Ação condicional



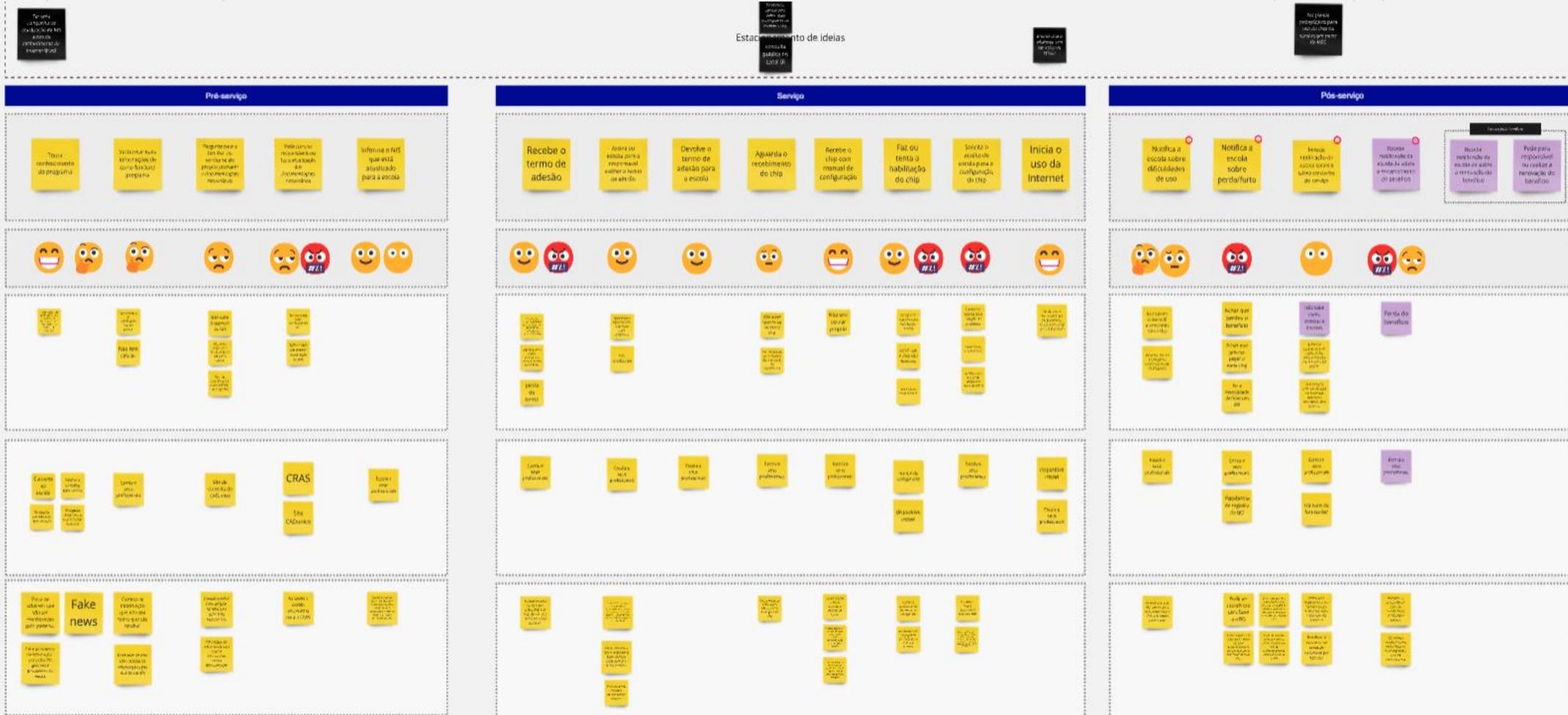
Ações

Emoções

Dores/ necessidades

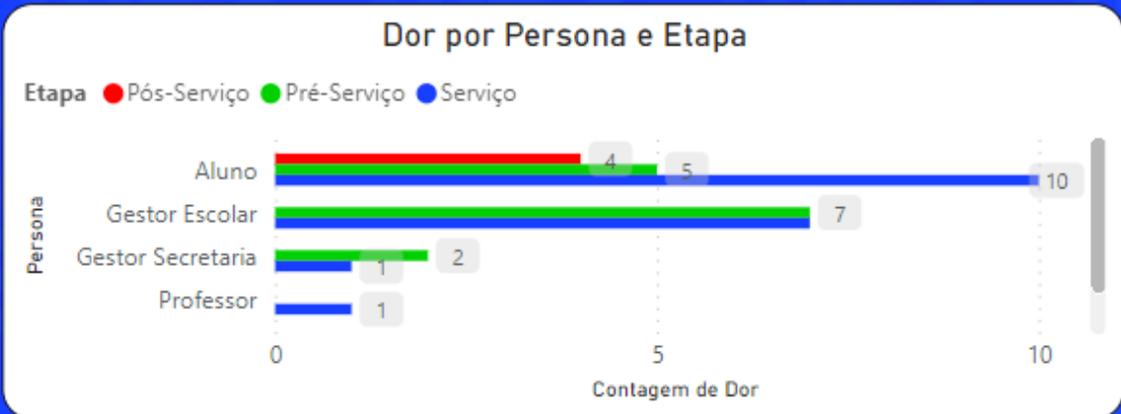
Pontos de contato (canais, pessoas, objetos, interfaces...)

Pontos de atenção, considerações

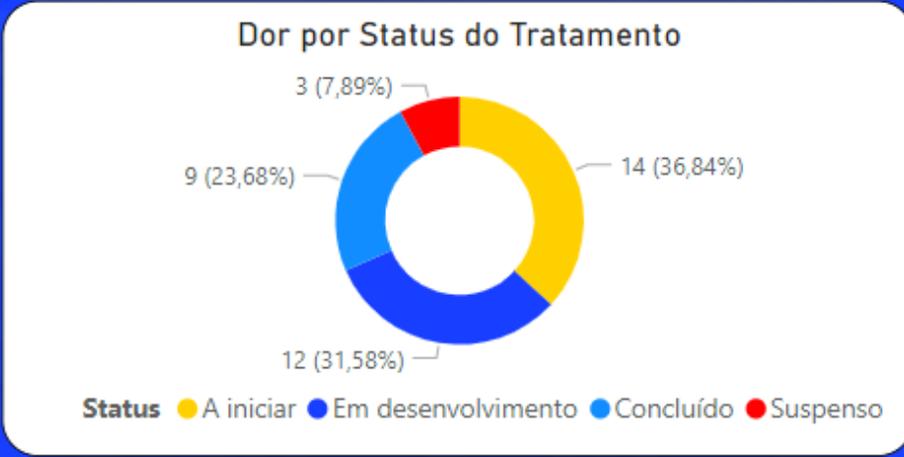


39
Dores Mapeadas

29
Planos de Tratamento



- Persona ▾
- Etapa ▾
- Área Responsável ▾
- Emoção ▾
- Impacto na Experiência ▾



Persona	Etapa	Ação da Jornada	Dor	Experiência	Plano de Tratamento	Área Responsável
Gestor Escolar	Serviço	Executar as etapas da Jornada	A quantidade de mensagens recebidas por WhatsApp	Médio	Revisitar a régua de comunicação, consolidar as informações e filtrar a necessidade de envio dos comunicados.	
Gestor Escolar	Pré-Serviço	Cadastrar estudantes	Baixa quantidade de limite de benefícios disponibilizados às escolas	Muito Ruim	Processo de indicação bem definido e claro para toda a equipe; Comunicação e atendimento ajustados; Orientações à Secretarias e repasse às escolas.	DAGSOL
Professor	Serviço	Apoiar na coleta dos Termos de Entrega assinados	Falta de informação para esclarecer as dúvidas dos alunos/responsáveis	Ruim	Orientar os representantes escolares a compartilhar sobre o programa com os professores	GAI
Aluno	Pré-Serviço	Toma conhecimento sobre os	O responsável não tem tempo pra ir ao CRAS	Muito Ruim	Orientar e comunicar a necessidade prévia do NIS atualizado	DAGSOL

Resultados e Oportunidades



- Aproximação com as realidades
- Facilitar processos
- Priorizar entregas
- Gerar valor para o cidadão

Obrigada.



MINISTÉRIO DA
CULTURA

MINISTÉRIO DA
DEFESA

MINISTÉRIO DA
SAÚDE

MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO

