OBSERVATÓRIO
EVOLUTA
ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 353, art. 77 (11 out. 2026)
evoluta.adm.br/observatorio/

MODELOS E FRAMEWORKS DE GESTÃO

Jornada do cidadão: como mapear a experiência com o serviço

Por Redação Observatório Evoluta · 11/10/2026 às 22h38



Imagem ilustrativa

EM RESUMO

O mapa da jornada do cidadão registra, passo a passo, o que a pessoa faz, pensa e sente ao usar um serviço público, e onde esbarra em dificuldades. É uma ferramenta do design de serviços que ajuda a prefeitura a ver o atendimento pelos olhos de quem o usa.

A **jornada do cidadão** é o mapa que mostra a sequência de contatos entre uma pessoa e o serviço público, do momento em que percebe que precisa de algo até o resultado final, registrando o que ela faz, pensa e sente em cada etapa. A ideia vem do *customer journey map*, ferramenta do design de serviços e do estudo da experiência do cliente, adaptada ao setor público. A autoria é difusa e não foi confirmada em fonte primária: algumas descrições a atribuem a Ron Zemke e Chip Bell, a partir da gestão da experiência do cliente dos anos 1990, e há outras linhagens, como a do service blueprint, de Shostack (1982 e 1984). Trate o ano e o autor como aproximados. Para a prefeitura, o valor é prático: enxergar o serviço como o cidadão o vive.

O que é a jornada do cidadão

Um mapa de jornada é um registro visual da relação da pessoa com a organização ao longo do tempo e dos canais de atendimento. Diferentemente de um fluxograma, ele organiza as informações pela perspectiva do usuário. Os componentes mais comuns, segundo as fontes consultadas, são os seguintes.

- **Escala de tempo:** o período coberto, do primeiro contato ao fim do serviço.
- **Cenário:** o contexto e o objetivo da pessoa, do reconhecimento do problema à última atividade.
- **Canais e pontos de contato:** onde o cidadão interage, como balcão, telefone, site, aplicativo ou mensagem.
- **Pensamentos e sentimentos:** dúvidas, motivações e emoções em cada ponto.

Uma divisão simples em quatro fases, usada em algumas descrições, é: exploração (antes de decidir), expectativa (depois da decisão e antes do serviço), experiência (durante) e avaliação (depois). Este texto é uma explicação própria, sem vínculo com os autores citados.

Por que funciona no setor público

A organização pública se enxerga por setores; o cidadão se enxerga por necessidades. Quem precisa de uma matrícula, de uma licença ou de um tratamento passa por vários órgãos, canais e formulários, muitas vezes sem saber por que a ordem é essa. O mapa da jornada costura esses pedaços e mostra o caminho completo, incluindo o que acontece antes e depois do atendimento formal.

Há limites. As descrições alertam que mapas podem simplificar demais e fazer um comportamento variado parecer linear, que dependem de pesquisa de qualidade e que ficam desatualizados. Por isso, o mapa deve ser construído com pessoas reais, e não só com a visão interna do órgão, e revisto periodicamente.

Como aplicar na prefeitura, passo a passo

1. **Escolha um serviço e um perfil de cidadão.** Por exemplo, a mãe que precisa de vaga em creche, ou o pequeno comerciante que busca alvará.
2. **Defina o começo e o fim.** Do momento em que a pessoa percebe a necessidade até o resultado, e não só até o protocolo.
3. **Colete relatos.** Converse com usuários, reveja reclamações e ouça os servidores da ponta.
4. **Liste os pontos de contato.** Todos os canais e papéis, inclusive os informais, como pedir ajuda a um vizinho.
5. **Registre o que a pessoa faz, pensa e sente.** Use falas reais, quando possível.
6. **Marque os momentos críticos.** Onde ela se perde, espera, volta ou desiste.
7. **Priorize mudanças.** Escolha as que resolvem o maior problema com o menor esforço e defina responsáveis.

Modelo para preencher

Use a grade abaixo para cada jornada. Adapte à legislação e à realidade do seu órgão.

- Etapa — O cidadão faz — Ponto de contato — Pensa e sente — Problema — Ideia de melhoria
- Descobre que precisa — — — — —
- Busca informação — — — — —
- Faz o pedido — — — — —
- Acompanha — — — — —
- Recebe o resultado — — — — —

Exemplo prático

Exemplo hipotético. Uma prefeitura quer melhorar o serviço de matrícula na rede de ensino. A equipe monta o mapa com base em conversas com famílias e em reclamações registradas. Descobre que muitas pessoas não sabem em que época fazer a matrícula, que a página com as regras é longa e que o comprovante de residência exigido é um dos principais motivos de retorno. A prefeitura passa a divulgar o calendário por mensagem, resume as regras em uma página curta e revê a lista de documentos com a área jurídica. O mapa mostra onde mexer, antes de gastar com mudanças que o cidadão nem notaria.

Depois de montado, o mapa serve de base para a conversa entre as áreas. Reúna quem atende, quem analisa e quem cuida de sistemas e leia o desenho em voz alta, do ponto de vista do cidadão. Costuma ficar claro quais problemas dependem de uma só secretaria e quais exigem acordo entre várias, o que ajuda a definir quem lidera cada mudança e em que prazo. Revise o mapa a cada semestre, comparando as reclamações e os prazos reais com o que foi desenhado.

Erros comuns

- **Mapear só com servidores.** A visão de dentro esconde o que acontece fora do balcão.
- **Criar um cidadão "médio".** Prefira perfis diferentes quando as necessidades forem diferentes.
- **Esquecer as emoções.** Medo, vergonha e confusão explicam muita desistência.
- **Fazer um mapa bonito e guardá-lo.** O resultado deve ser uma lista de mudanças com dono e prazo.
- **Coletar dados pessoais sem cuidado.** Pesquisas com cidadãos devem respeitar a LGPD.

Perguntas frequentes

Jornada do cidadão é o mesmo que fluxograma?

Não. O fluxograma descreve etapas internas. A jornada descreve a experiência de quem usa o serviço.

Preciso de pesquisa formal?

Entrevistas curtas com poucos usuários e a análise de reclamações já ajudam muito. O importante é registrar de onde vem cada informação.

Qual a diferença para o service blueprint?

O blueprint acrescenta os bastidores e os processos de apoio. A jornada concentra-se no que a pessoa vive.

Quantas jornadas devo mapear?

Comece por uma, de um serviço com muitas reclamações ou muito volume, e amplie a partir do aprendizado.

Fontes:
Customer journey — Wikipedia
https://en.wikipedia.org/wiki/Customer_journey
Customer journey map — Interaction Design Foundation
https://ixdf.org/literature/topics/customer-journey-map

COMO CITAR

REDAÇÃO OBSERVATÓRIO EVOLUTA. Jornada do cidadão: como mapear a experiência com o serviço. **Observatório Evoluta**, Araraquara, v. 0, n. 353, art. 77, 11 out. 2026. ISSN 3086-9293. Disponível em: https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/jornada-do-cidadao/. Acesso em: 26 nov. 2026.

REGISTRO DA MATÉRIA

Observatório Evoluta · ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 353, art. 77 (11 out. 2026)
Versão on-line:
https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/jornada-do-cidadao/

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 353, art. 77
9 7 7 3 0 8 6 9 2 9 3 0 0 8 35377 >
Registro 30869293 00 0353 0077

Versão on-line