Qiwo.

KIT PRÁTICO / ENTENDER - DESENHAR - ATIVAR

Onde sua jornada perde pessoas?

Um guia para encontrar atritos entre atendimento, canais e processos - e escolher um próximo passo possível.

Menos esforço para quem usa.
Mais contexto para quem entrega.



DENTRO DESTE KIT

Checklist de atritos + mapa de jornada + matriz de prioridades + plano de piloto.

Para gestores, equipes de atendimento, produto, operações e projetos sociais. Use em uma conversa de 30 minutos ou adapte ao seu contexto.

Qiwo.

01 / COMECE COM UMA PERGUNTA

O que está difícil na vida real?

Antes de discutir uma solução, escolha uma experiência pequena o bastante para observar.

ENTENDER / OLHAR PARA O QUE ACONTECE

Escute quem usa e quem entrega o serviço. Procure repetições, dúvidas e pontos em que o contexto se perde.

DESENHAR / TORNAR O PRÓXIMO PASSO CLARO

Conecte etapas, responsáveis, informações e linguagem. Teste uma mudança pequena antes de redesenhar tudo.

ATIVAR / APRENDER NA OPERAÇÃO

Combine um piloto, um responsável e uma forma de acompanhar o resultado. Ajuste junto com a equipe.

Como usar: escolha uma jornada; preencha o checklist; desenhe as etapas; priorize um atrito; combine um teste. Os tempos sugeridos são uma proposta de dinâmica, não uma promessa de resultado.

Os campos do PDF podem ser preenchidos em um leitor compatível ou impressos. Salve uma cópia para manter suas respostas. O preenchimento do arquivo não envia informações à Qiwo. Evite dados pessoais e sensíveis.

Qiwo.

02 / ENTENDER

Checklist de atritos

Marque o que você já observou. Deixe sem marcar o que ainda precisa investigar.

- [ ] A pessoa não sabe qual é o próximo passo.
- [ ] Ela precisa repetir informações em canais diferentes.
- [ ] As regras são claras para a equipe, mas confusas para o público.
- [ ] O status mostrado não explica o que está acontecendo.
- [ ] O atendimento depende de atalhos e planilhas paralelas.
- [ ] As equipes não sabem quem deve assumir uma pendência.
- [ ] A linguagem deixa dúvidas sobre prazo, valor ou ação.
- [ ] Existe uma barreira de leitura, acesso ou uso do canal.
- [ ] A confirmação acontece, mas a continuidade se perde.
- [ ] Medimos volume, mas não entendemos onde as pessoas desistem.

Não some as marcas como uma nota de qualidade. Use-as para escolher o que observar e conversar com a equipe.

Qiwo.

03 / ENTENDER

Escolha uma jornada. Defina o recorte.

Um bom recorte descreve uma pessoa tentando realizar algo, em um contexto específico.

EXEMPLO ILUSTRATIVO

Uma pessoa solicita um atendimento, recebe a confirmação e precisa descobrir como acompanhar ou remarcar.

O QUE A PESSOA QUER CONSEGUIR?

QUEM VIVE ESSA EXPERIÊNCIA? EM QUAL CONTEXTO?

ONDE A JORNADA COMEÇA E ONDE TERMINA?

O QUE VOCÊ OBSERVOU? O QUE AINDA É UMA HIPÓTESE?

Prefira evidências concretas: dúvida recorrente, etapa refeita, espera sem orientação, relato de quem usa ou atende. Não registre nomes ou números de documentos.

Qiwo.

04 / ENTENDER

Desenhe o caminho antes de escolher a solução.

Considere também o que acontece antes e depois da interface.

01	02	03	04	05
Descobrir	Solicitar	Confirmar	Acompanhar	Concluir

ETAPAS REAIS DA SUA JORNADA - ADAPTE OS NOMES ACIMA

O QUE A PESSOA FAZ E POR QUAIS CANAIS PASSA?

ONDE SURGEM DÚVIDA, ESPERA, REPETIÇÃO OU ABANDONO?

Pergunta para a equipe: em qual passagem de uma etapa para outra a pessoa fica sem contexto?

Qiwo.

05 / DESENHAR

Conecte a experiência aos bastidores.

Para cada atrito, olhe além da tela: alguém precisa sustentar o próximo passo.

PESSOA

O que ela tenta fazer? O que precisa compreender?

LINHA DE FRENTE

Quem acolhe a dúvida ou executa o atendimento?

BASTIDORES

Qual equipe, regra ou sistema precisa agir?

INFORMAÇÃO

Qual dado falta? Quem atualiza o status e quando?

ATRITO ESCOLHIDO + RESPONSÁVEL + INFORMAÇÃO NECESSÁRIA

Exemplo ilustrativo: se a pessoa não sabe por que um pedido está parado, um novo botão pode ser insuficiente. Verifique quem conhece a pendência, como o status é atualizado e qual ação é possível naquele momento.

Qiwo.

06 / DESENHAR

Uma conversa boa ajuda a agir.

Experiência conversacional é orientar escolhas e manter contexto - em mensagens, interfaces e atendimento.

1 / SITUAÇÃO CLARA

Em vez de “Solicitação em processamento”, experimente explicar qual etapa está em andamento e quando haverá uma atualização, se essa informação estiver disponível.

2 / AÇÃO POSSÍVEL

Em vez de “Pendência cadastral”, diga qual informação precisa ser revisada, por qual motivo e onde a pessoa pode fazer isso.

3 / CONTINUIDADE HUMANA

Quando a automação não resolver, ofereça um caminho de ajuda e preserve o contexto para a pessoa não ter de começar de novo.

ESCOLHA UMA MENSAGEM REAL E REESCREVA COM CONTEXTO + AÇÃO + AJUDA

Teste a compreensão: “O que você entendeu? O que faria agora?” Não invente prazo, aprovação ou garantia que a operação não pode cumprir.

Qiwo.

07 / DESENHAR

Priorize o que vale aprender primeiro.

Use a matriz para discutir opções. Impacto alto e esforço baixo ajudam, mas a força das evidências também importa.

Oportunidade	Impacto	Esforço	Evidência

Impacto: baixo / médio / alto para a pessoa e para o serviço.
Esforço: dependências, tempo e capacidade da equipe.
Evidência: hipótese / relato / observação ou dado recorrente.

Escolha uma oportunidade. Se a incerteza for grande, priorize uma investigação ou teste de compreensão antes da implementação.

Qiwo.

08 / ATIVAR

Combine um piloto que caiba na realidade.

Um piloto é uma experiência delimitada para aprender, com responsáveis e critérios definidos.

SE MUDARMOS O QUÊ, ESPERAMOS MELHORAR O QUÊ?

PARA QUAL PÚBLICO, ETAPA E CANAL? O QUE FICA FORA?

QUEM EXECUTA E QUEM ACOMPANHA? QUAIS DEPENDÊNCIAS?

QUANDO COMEÇA, TERMINA E ACONTECE A REVISÃO?

COMO VAMOS DECIDIR: CONTINUAR, AJUSTAR OU INTERROMPER?

Combine uma forma de atender exceções e um caminho de retorno à operação anterior. A equipe e as pessoas envolvidas precisam entender que se trata de um teste.

Qiwo.

09 / ATIVAR

Meça a mudança, não apenas o movimento.

Compare uma linha de base com o piloto, usando definições e períodos equivalentes.

CONCLUSÃO DA JORNADA

Pessoas que concluíram / pessoas que iniciaram. Defina o que conta como início e conclusão.

RETRABALHO

Casos que precisaram de repetição ou correção / casos acompanhados. Registre a causa.

TEMPO PARA RESOLVER

Tempo entre o início e a resolução. Acompanhe a mediana e os casos mais demorados.

CLAREZA E ESFORÇO

Pergunte se a pessoa entendeu o próximo passo e quanto esforço precisou fazer. Observe também dúvidas recorrentes.

Em saúde e serviços agendados: confirmação, remarcação e comparecimento são medidas diferentes. Para faltas, defina quais atendimentos entram no denominador e como cancelamentos são tratados.

Uma melhora observada no piloto não prova, sozinha, que a mudança foi a causa. Considere volume, sazonalidade e mudanças na operação.

Qiwo.

10 / UMA CONVERSA DE 30 MINUTOS

Saia com uma decisão e um próximo passo.

Convide quem conhece o público e quem sustenta a operação. Adapte os tempos à complexidade do serviço.

00-05 MIN / RECORTE

Escolham uma pessoa, um objetivo e os limites da jornada.

05-12 MIN / EVIDÊNCIAS

Comparem relatos e observações. Separem o que sabem do que precisam investigar.

12-20 MIN / PRIORIDADE

Mapeiem as passagens entre etapas e escolham um atrito com a matriz.

20-30 MIN / COMPROMISSO

Definam uma hipótese, um responsável, a primeira ação e uma data de revisão.

NOSSA PRIMEIRA AÇÃO, RESPONSÁVEL E DATA DE REVISÃO

Ao encerrar, confirme: “Todos entenderam a mesma decisão? Quem precisa participar antes de começar?”

Qiwo.

11 / CONTINUE COM A QIWO

Qual experiência podemos aproximar?

Se o exercício revelou um desafio que atravessa equipes, canais e sistemas, podemos explorar o próximo passo juntos.

ENTENDER

Pesquisa com pessoas e equipes, diagnóstico e leitura da jornada para definir o problema certo.

DESENHAR

Design de Serviço, Jornada do Cliente e Experiência Conversacional conectados em soluções testáveis.

ATIVAR

Apoio à implementação, adoção e acompanhamento para a experiência evoluir na operação.

Converse com a Qiwo

www.qiwo.com.br
contato@qiwo.com.br | comercial@qiwo.com.br
WhatsApp: (11) 91288-4249

Material autoral da Qiwo. Versão 1.0 / novembro de 2026.
Os exemplos são ilustrativos. Este kit orienta uma primeira conversa e não substitui pesquisa, validação com pessoas ou avaliação especializada do contexto.