



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

CONFORME SOLICITAÇÃO DO AUTOR, ESTE TRABALHO
POSSUI CONFIDENCIALIDADE
ATÉ 03/06/2027

*ACCORDING TO AUTHOR'S REQUEST, THIS WORK HAS
CONFIDENTIALITY UNTIL 06/03/2027*

Para informações, contate-nos através do e-mail biblioteca.central@pucrs.br

For information, contact us: biblioteca.central@pucrs.br

PORTO ALEGRE, BRASIL
2022

ESCOLA DE NEGÓCIOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
DOUTORADO EM ADMINISTRAÇÃO

MARIA AMÁLIA DUTRA MACHADO

**MAPEAMENTO DA JORNADA DO CONSUMIDOR: PROPOSIÇÃO DE
MÉTODO DE VISUALIZAÇÃO PARA JORNADAS IMBRICADAS E DE LONGO
PRAZO**

Porto Alegre
2022

PÓS-GRADUAÇÃO - *STRICTO SENSU*



Pontifícia Universidade Católica
do Rio Grande do Sul

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE NEGÓCIOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

MARIA AMÁLIA DUTRA MACHADO

**MAPEAMENTO DA JORNADA DO CONSUMIDOR: PROPOSIÇÃO DE MÉTODO
DE VISUALIZAÇÃO PARA JORNADAS IMBRICADAS E DE LONGO PRAZO**

Porto Alegre
2022

MARIA AMÁLIA DUTRA MACHADO

**MAPEAMENTO DA JORNADA DO CONSUMIDOR: PROPOSIÇÃO DE MÉTODO
DE VISUALIZAÇÃO PARA JORNADAS IMBRICADAS E DE LONGO PRAZO**

Tese apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutora em Administração, pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Profa. Dra. Stefânia Ordovás de Almeida

Porto Alegre
2022

Ficha Catalográfica

M149m Machado, Maria Amália Dutra

Mapeamento da jornada do consumidor : Proposição de método de visualização para jornadas imbricadas e de longo prazo / Maria Amália Dutra Machado. – 2022.

177 f.

Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, PUCRS.

Orientadora: Profa. Dra. Stefânia Ordovás de Almeida.

1. Jornada do cliente. 2. Mapeamento da jornada do consumidor. 3. Jornadas imbricadas. 4. Análise de conteúdo. 5. ATLAS.ti. I. Almeida, Stefânia Ordovás de. II. Título.

MARIA AMÁLIA DUTRA MACHADO

Mapeamento da jornada do consumidor: Proposição de método de visualização para Jornadas Imbricadas e de Longo Prazo

Tese apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em Administração, pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovado em 23 de março de 2022, pela Banca Examinadora.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Stefânia Ordovás de Almeida
Orientadora e Presidente da sessão

Prof. Dr. Lélis Balestrin Espartel

Profa. Dra. Maira Petrini

Profa. Dra. Larissa Becker