



SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL

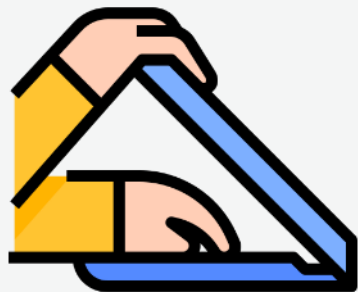
Gestão de Projetos Ágeis

Customer Centricity e Design Thinking

Teresa Sugimura

Teresa.Sugimura@sptech.school

Regras básicas da sala de aula



1. **Notebooks Fechados no início da aula:** Aguarde a liberação do professor;
2. Celulares em modo **silencioso e guardado na mochila / bolsa**, para não tirar sua atenção;
 - Caso haja uma situação urgente e você precisar **usar o celular: avise o professor antes da aula e, quando for usar, peça licença para sair da sala.** Ou então aguarde o intervalo.



3. **Proibido usar fones de ouvido.** Aguarde liberação do professor;
4. **Atrasos (início de aula):** haverá uma tolerância máxima de **15 min.** Após este período, a sala será fechada e o aluno só poderá entrar no próximo break (pausa na aula). Além de ficar com a falta correspondente ao período em que ficou do lado de fora;
5. **Atrasos (retorno de intervalo):** Sem tolerância;
6. **Dormir em Sala:** Você será gentilmente convidado pelo professor a se retirar da sala. Lembre-se: A sala de aula não é ambiente para dormir, mas sim de aprendizado!

Boas práticas

É obrigação da faculdade oferecer uma formação de excelência. **É obrigação do aluno estar PRESENTE para receber essa formação.** Esse é o nosso acordo.

NÃO FALTE!

APESAR da legislação permitir um alto percentual de faltas na faculdade, o **MERCADO DE TRABALHO** é bem diferente! Você está aqui para, entre outras coisas, ser treinado a se tornar um profissional diferenciado.

Organize sua rotina para não faltar.

Faltas e atrasos no trabalho podem causar seu desligamento no estágio.

Boas práticas



A base do nosso relacionamento é o **RESPEITO!**

- **Entre TODOS e com TODOS! Colegas, funcionários, professores.**
 - “observar e cumprir o regime escolar e disciplinar e comportar-se, dentro e fora da Faculdade, **de acordo com princípios éticos condizentes**” (Direitos e deveres dos membros do corpo discente - Manual do aluno, p. 31)
 - As **práticas de cidadania** desta sala foram acordadas nas aulas de Socioemocional do 1º período.
- **Foco total no aprendizado**, pois o nosso tempo em sala é precioso.
- **Capricho, apresentação e profundidade** nas atividades serão observados.
 - “frequentar as aulas e demais atividades curriculares aplicando a máxima diligência no seu aproveitamento” (Direitos e deveres dos membros do corpo discente - Manual do aluno, p. 31)”

Tópicos da Aula

- Customer Centricity
- Design Thinking

Customer Centricity | “Foco no Cliente”

- Todas as decisões relacionadas as entregas de produtos e serviços consideram o cliente
 - Entendendo as necessidades dos clientes
 - Suas expectativas e perspectivas
 - Ter empatia
- Cliente em primeiro lugar, entregando o produto e serviço com o máximo de valor, experiência excepcional
- Fidelizar o cliente:
 - LTV
 - Share of wallet
 - Proposta de valor
 - Rentabilidade
- CC (Customer Care) - Cliente nem sempre está certo



Design Thinking

- Framework de inovação para desenvolver soluções criativas aos problemas
- 5 Etapas: Empatia, Definição, Ideação, Prototipação, Teste
- Ideação, com abordagem na solução e no cliente – usuário
- Ter empatia com o cliente – usuário entendendo como ele é afetado pelo problema para encontrar a solução
- Soluções baseadas no entendimento do cliente – usuário, pesquisa
- Problemas que viram oportunidades para as empresas

Design Thinking | 5 Etapas

Empatia: Entender profundamente as necessidades, desejos e comportamentos das pessoas. Isso envolve observação, entrevistas-conversa e imersão no contexto do usuário.

Definição: Com as informações coletadas, define-se o problema real a ser resolvido. É importante moldar uma perspectiva clara e específica.

Ideação: Nesta fase, geram-se diversas ideias para resolver o problema. Nenhuma ideia é descartada inicialmente, e o objetivo é promover a criatividade e a inovação.

Prototipação: Cria-se representações simples e baratas das ideias selecionadas. Pode ser um modelo físico, um esboço ou qualquer forma que permita visualizar a solução.

Testes: Os protótipos são testados com os usuários para obter feedback. Com base nas respostas, as ideias são refinadas e aprimoradas.

Design Thinking | Exercício de Empatia

**Impacto para as pessoas
que usam diariamente o ônibus e Metrô**



Design Thinking | Exercício de Definição

Problema a ser resolvido





- Times de alta performance Ágil tem valores focados nas pessoas (people-centric), cultura clara e alinhada com a empresa, ferramentas e liderança empodeirada
- O sucesso não é individual, mas de todos os envolvidos - a empresa como um todo
- Atualmente, metade dos times são medidos pelas entregas na data e metade nos objetivos de negócios atingidos
- Combinação de métodos Ágil, Waterfall e/ou Iterativo
- Boas práticas: colaboração, comunicação e evolução contínua



Agradeço

a sua atenção!

Teresa Sugimura

Teresa.Sugimura@sptech.school

SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL