



Artefatos do Design Thinking



Sumário

• Matriz CSD	3
• Mapa de Stakeholders	4
• Personas	6
• Mapas de Empatía	8

Matriz CSD

Dúvidas

O que anda não sabemos sobre o problema

Se tem
dinheiro
para
investir

Faria
portfólio
sem fins
lucrativos

Quer
compartilhar?

Não quer
entrar em
comunidade
que divulga

Quer aprender
a criar/fazer
portfólio.

Certezas

O que já sabemos

Quer
montar um
portfólio

Suposições

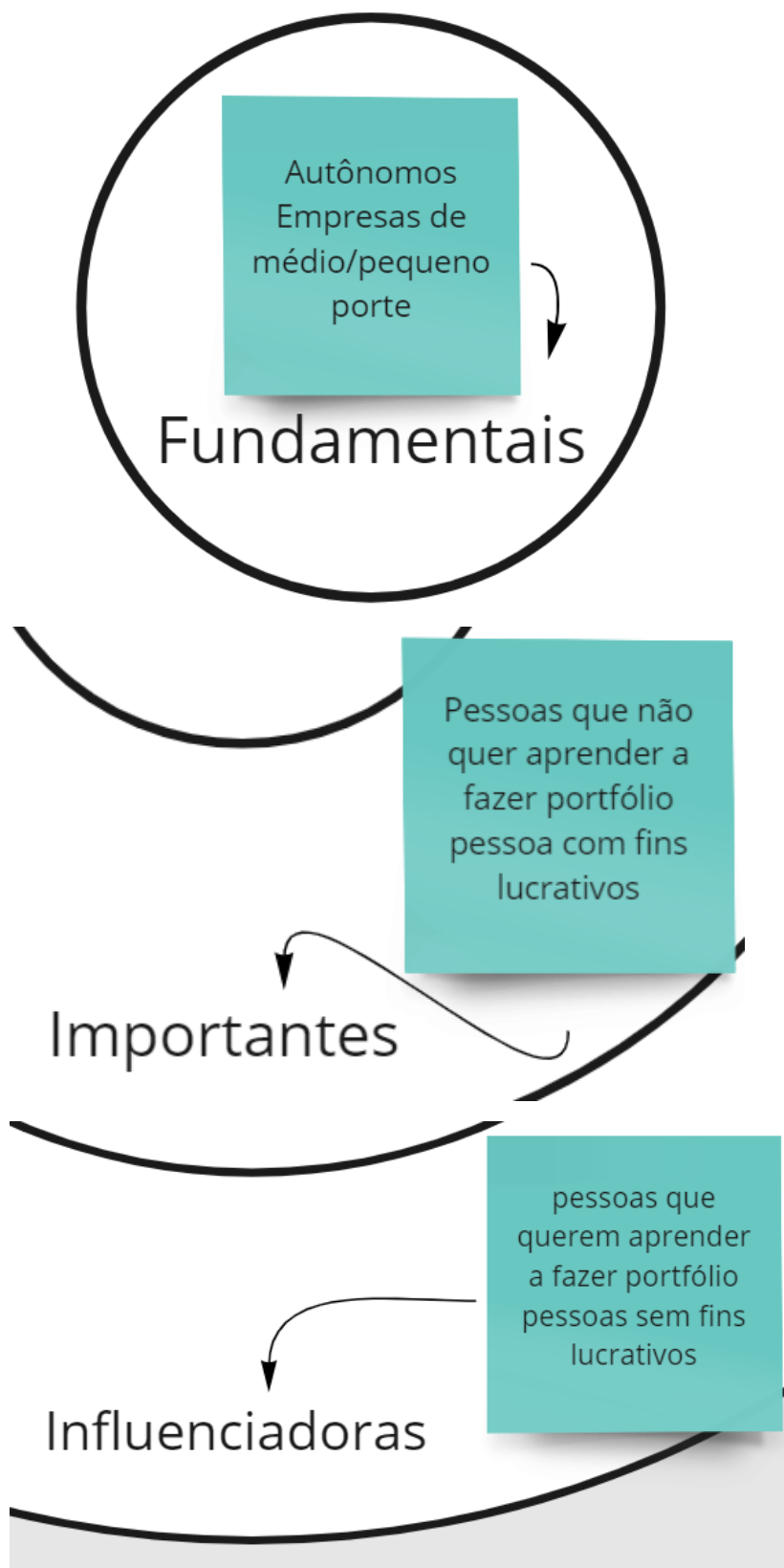
O que achamos, mas não temos certezas

Usuário
quer ganhar
dinheiro
com isso

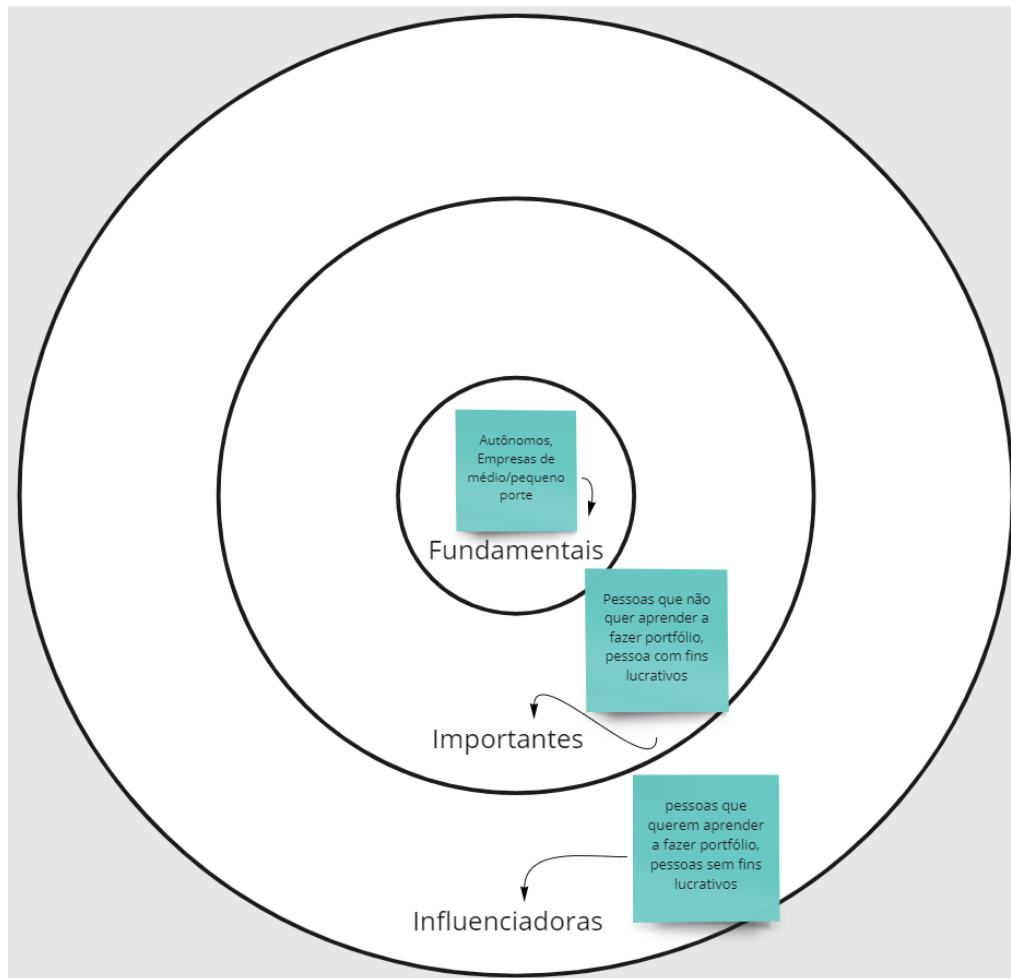
Não tem
noção de
design

Quer
aprender a
fazer
portfólio

Mapa de Stakeholders



Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.
Ex do Uber: motoristas e passageiros

Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas
Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.
Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

Personas



PERSONA

NOME Olavo

IDADE 20

HOBBY Andar de Skate

TRABALHO Autônomo

PERSONALIDADE

Pessoa tranquila,
persistente e amigável

SONHOS

Conseguir abrir uma loja
de doces e ter uma vida
estável

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Essa pessoa usa celular e um notebook para poder trabalhar. Tem um skate que usa para lazer e para entregar seus doces.

OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço?
Por que eles precisam deste serviço?

Divulgar seus doces da melhor forma possível, como Olavo é um confeitiro habilidoso, ele necessita de um extenso portfolio para mostrar todos os seus doces.

Ele não se importa muito com a forma de tratá-lo, desde que não seja arrogante ele fica tranquilo

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

PERSONA



NOME Miguel

IDADE 48

HOBBY Jogar basquete

TRABALHO Empresário

PERSONALIDADE

Impaciente, pensativa e se
impõe perante os outros

SONHOS

Quer deixar sua empresa
mais conhecida e lucrativa.
E ser um marido e pai mais
presente

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Ele usa um celular e o seu computador na empresa. Tem uma cadeira de massagem que utiliza para relaxar em sua casa depois do expediente.

OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço?
Por que eles precisam deste serviço?

Ele quer utilizar esse serviço para poder divulgar melhor a estrutura de culinária da sua empresa e o cardápio personalizável do buffet.

Devemos tratá-lo com respeito e não ser grosso com ele.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Personas

PERSONA



NOME Carla

IDADE 18 anos

HOBBY Fotografia

TRABALHO Programadora

PERSONALIDADE

Animada, focada e sociável

SONHOS

Quer comprar uma casa no interior e viver lá para sempre

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Um notebook para trabalhar, celular para uso pessoal e uma câmera fotográfica para poder fazer sua maior paixão que é tirar fotos

OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

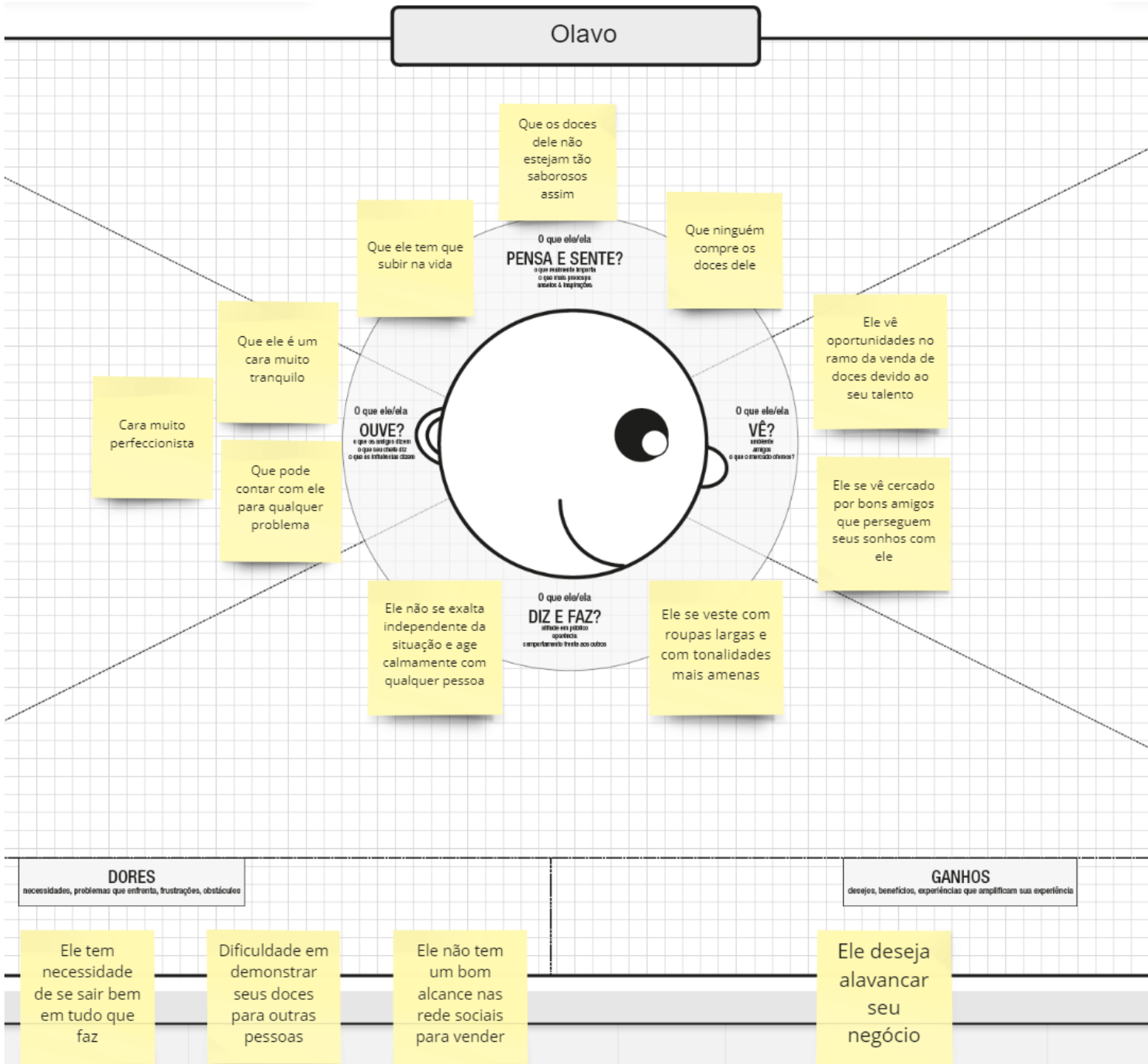
Ela quer praticamente organizar suas fotos de maneira agradável em um portfolio apenas para uso próprio e mostrar para amigos

Carla é uma pessoa doce, nunca se deve debochar dela e tem que levar o que ela fala a sério.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Mapas de Empatia



Mapas de Empatia

Miguel

Ama muito a empresa e quer o sucesso da mesma

Se inspira muito no Lebron James

O que ele/ela
PENSA E SENTE?
o que realmente importa
o que mais preocupa
ansiedades & inseguranças

Se sente uma pessoa muito cobrada por si mesma

Vê uma família que o apoia incondicionalmente

Vê amigos que constantemente questionam seu sucesso

O que ele/ela
VÊ?
ambiente
amigos
o que o mercado oferece?

Vê um mercado que oferece possibilidades para uma empresa de buffet

Ele é impaciente com outras pessoas que não entendem o que ele faz

O que ele/ela
DIZ E FAZ?
atitude em público
aparência
comportamento frente aos outros

Ele se veste sempre com trajes finos

Ele faz tudo de forma apressada

"Obrigado por se dedicar tanto a empresa."

"Podia abrir um time de basquete, você joga muito bem"

O que ele/ela
OUVE?
o que os outros dizem
o que sua chefe diz
o que os influenciadores dizem

"Você devia relaxar mais"

"Queria que desse mais atenção para sua família."

DORES

necessidades, problemas que enfrenta, frustrações, obstáculos

Ele quer ser um pai mais presente

Tem medo de sua empresa falir

Ele gosta de ser elogiado pelas coisas que faz

Ele deseja achar um jeito eficiente de divulgar sua empresa

GANHOS

desejos, benefícios, experiências que ampliam sua experiência

Mapas de Empatia

