

# Design Thinking

Alura

# BRIEFING

alura

# Caso 1

Fernando

# Caso 1

Fernando

Gerente de Tecnologia

# Caso 1

Fernando

Gerente de Tecnologia

Budget de R\$5.000 mês

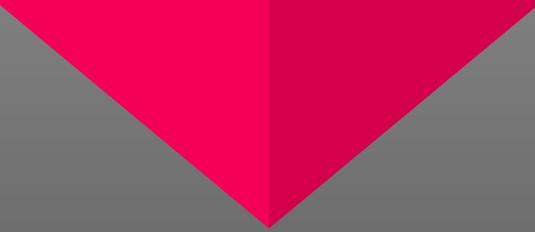
# Caso 1

Fernando

Gerente de Tecnologia

Budget de R\$5.000 mês

Belo Horizonte



Onde encontro um plano  
para minha empresa?





Procurando por um plano para sua empresa?  
Manda um email pra gente aqui:  
[planosempresasegruposxpto@alura.com.br](mailto:planosempresasegruposxpto@alura.com.br)

Procurando por um plano para  
sua empresa?

Liga pra gente: (11) 2001 - 0001



**Não! Assim tenho outro problema!**



Cadê a eficiência?



Preciso de algo mais eficiente! Preciso de um processo que me ajude a chegar a essa solução de problemas como o do Fernando.

# **Brainstorm**

# 1. Me organizar.



**2. Levar esse  
problema aos meus  
colegas da Alura.**



# **3. Conversar com os meus colegas.**



# **4. Resolver o problema.**



# Processo



# Processo



Início



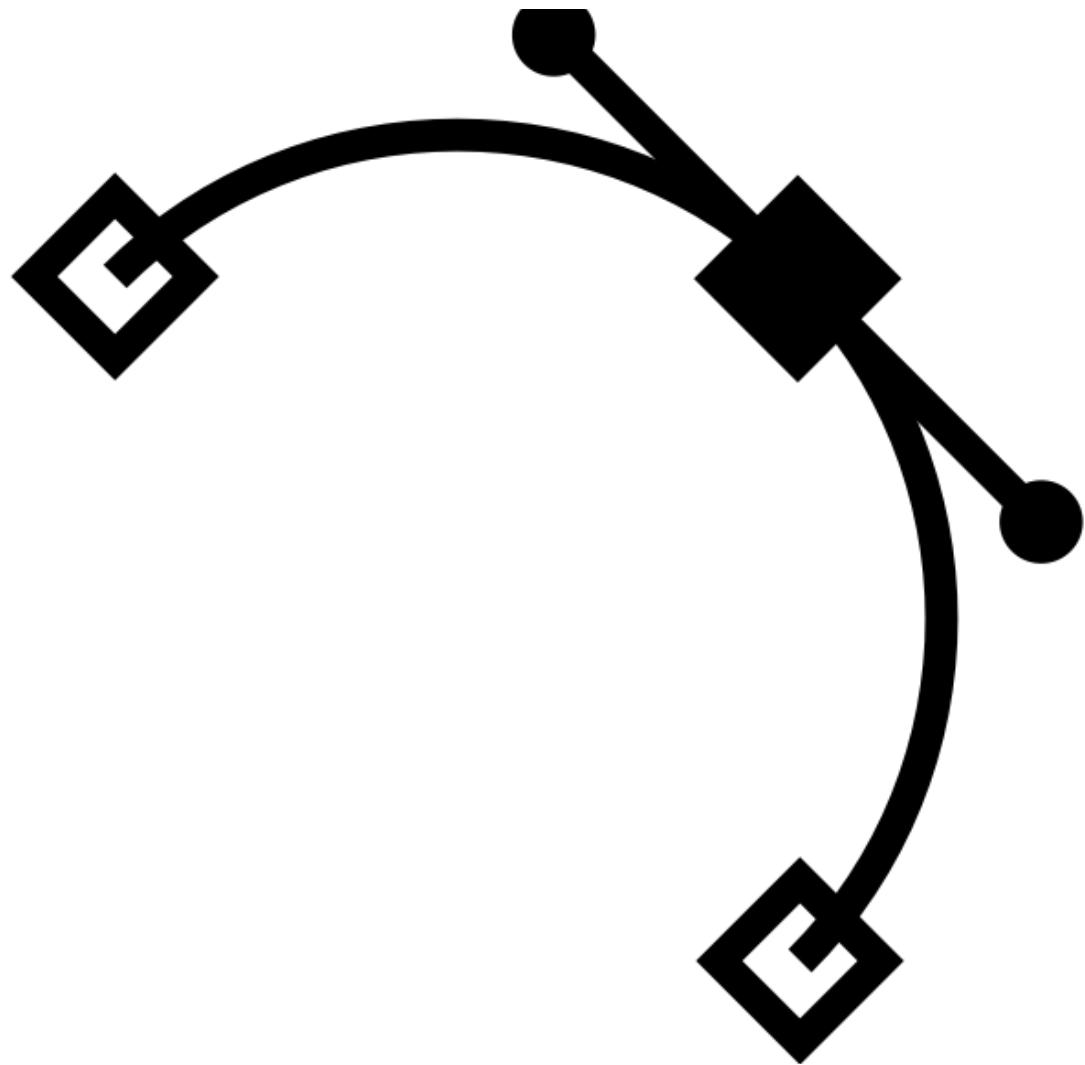
Fim



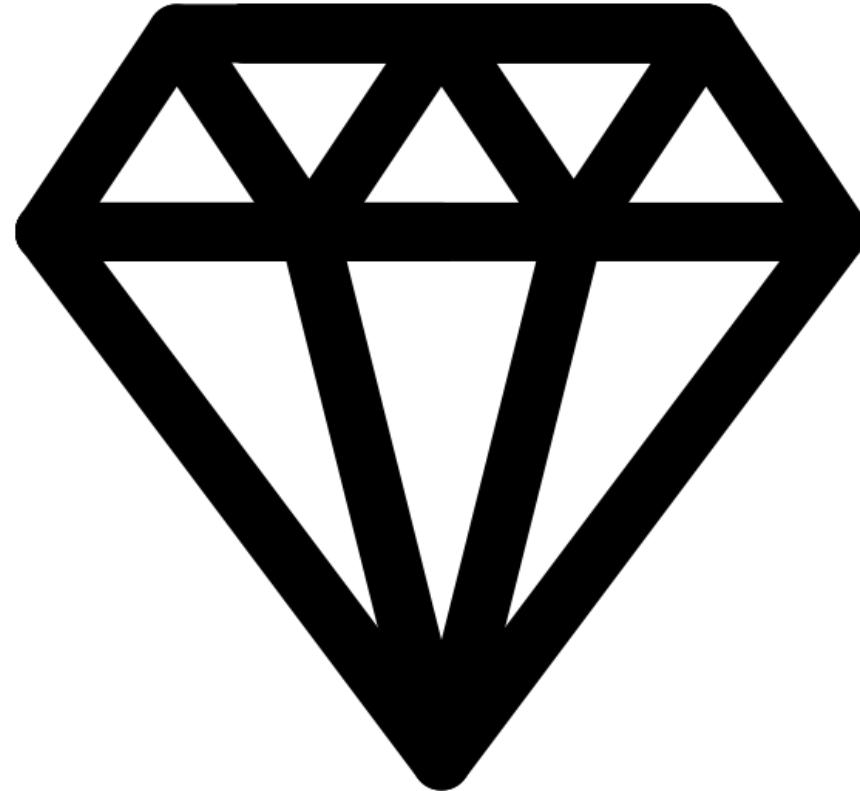
**Wait**

# O que é Design?

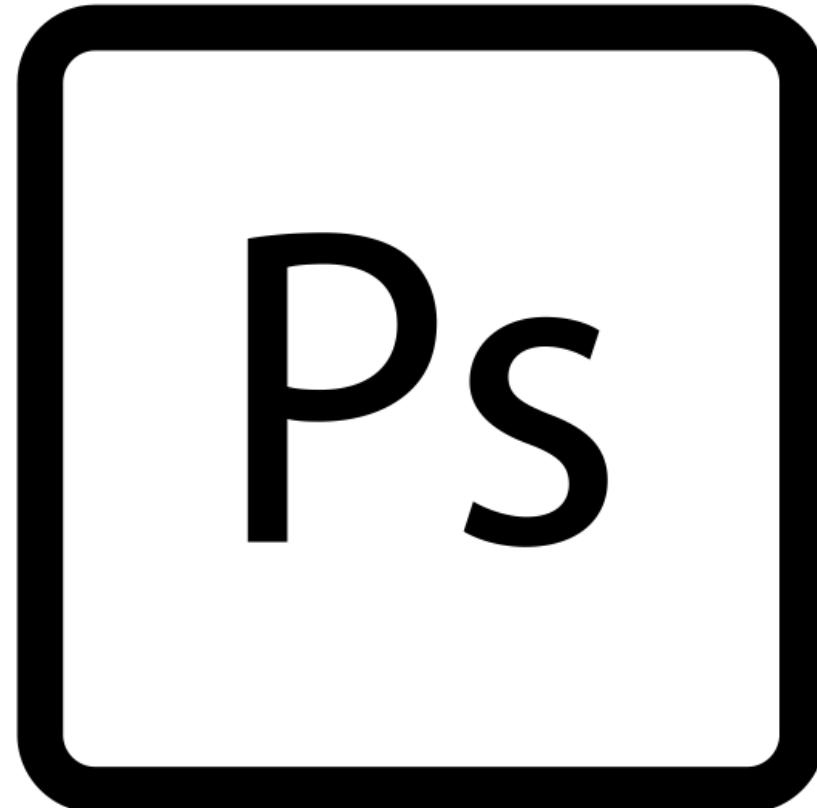
# Usar o Illustrator



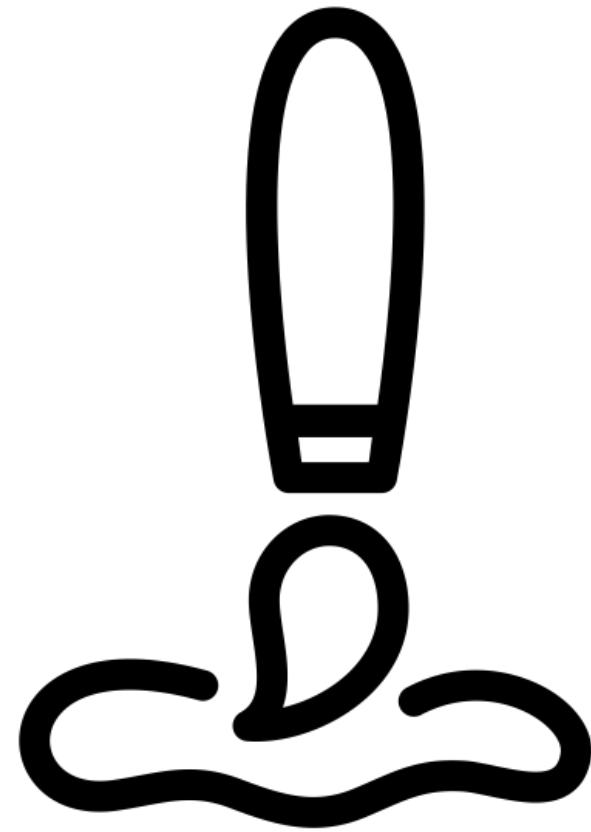
# Usar o Sketch



# Usar o Photoshop



# Usar o Paint





Ser o novo  
Michelangelo

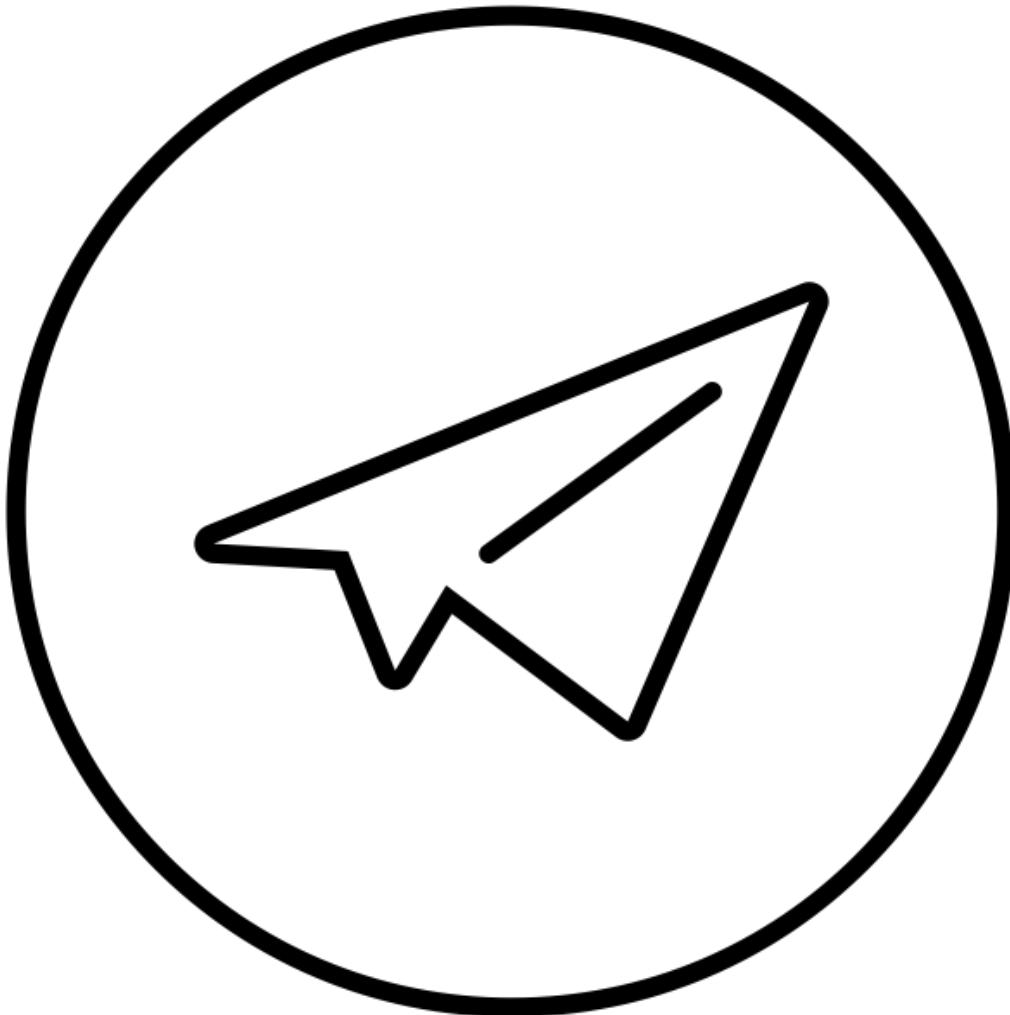
Ser o  
novo  
Picasso



**Mas o Design  
é tudo isso  
mesmo?**

---

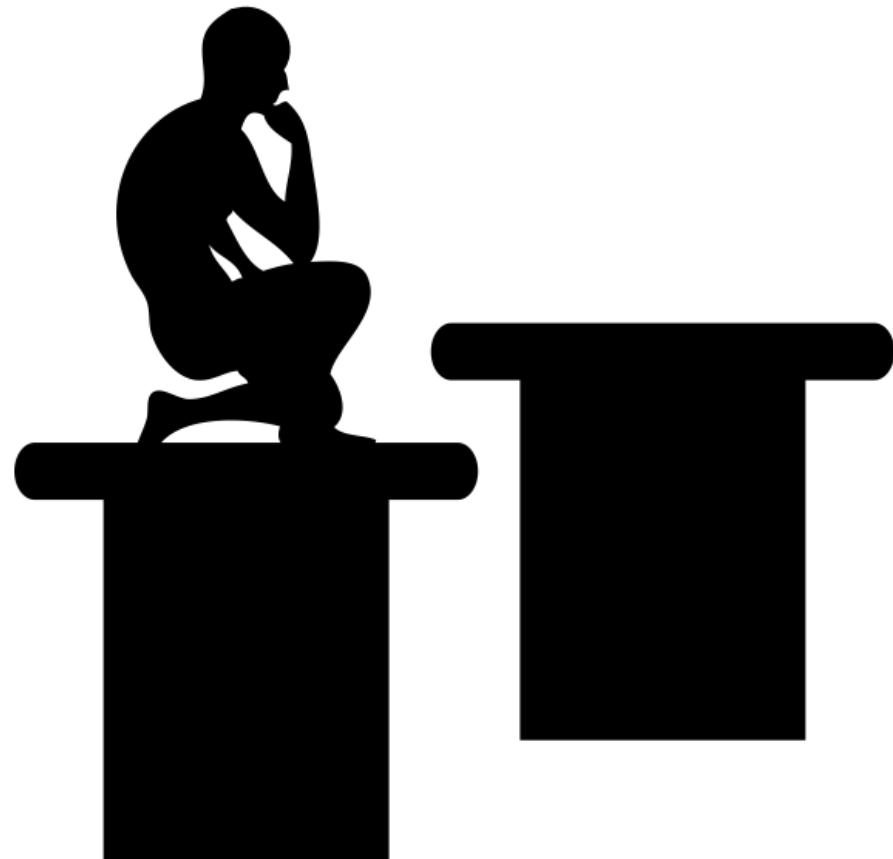
O Design precisa  
comunicar uma  
mensagem



**Não só  
produzir arte**



Ou fazer  
esculturas



O Design não é  
só isso!



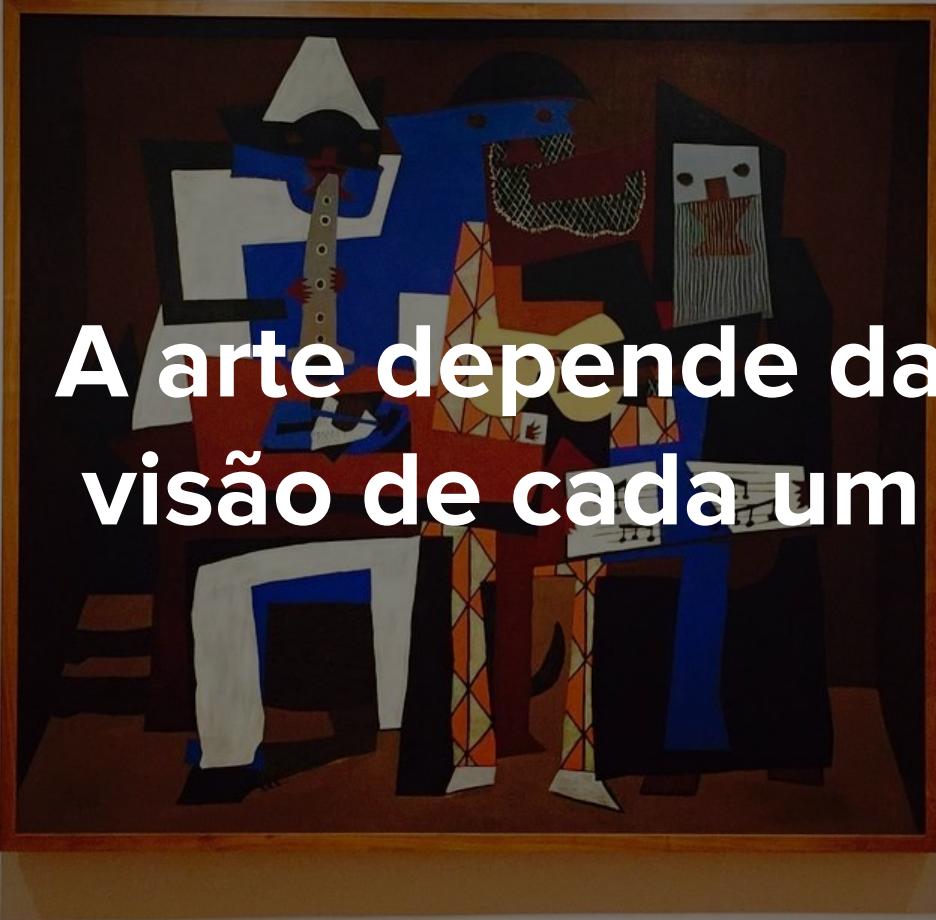
Você que disse que era,  
Priscila!



**Calma, era para explicar  
o que é o Design ;)**



A arte depende da  
visão de cada um





O Design não

Designers usam  
**metodologia**  
para resolver  
seus problemas

# **Metodologia?**



# **Qual é essa metodologia?**



# Como é essa metodologia?



**A metodologia é  
composta por  
algumas fases**



# Idealização

# Criação

# **Desenvolvimento**

# Configuração

# Concepção

# Elaboração

# Especificação de Artefatos

**E isso produz uma  
padronização de  
componentes  
e desenhos**

| Essa é uma  
atividade

| Essa é uma  
atividade estratégica

| Essa é uma  
atividade técnica

| Essa é uma  
atividade e criativa

**E tudo isso para**

**E tudo isso para  
uma intenção**

**E tudo isso para  
um objetivo**

**E tudo isso para  
resolver um problema**

Oi?

**Oi?  
Muito Conceitual!**

# **Como resumir?**

**Design é  
uma forma de resolver**

# **PROBLEMAS**

**De uma forma**

**De uma forma  
Criativa**

**De uma forma  
Fora da Caixa**



**Utilizando  
métodos**



**Utilizando  
processos**



**Utilizando  
passos**

Chegando a uma  
**Solução**

E essa  
**Solução** pode ser

**Um jeito de pensar**

# **Um produto**

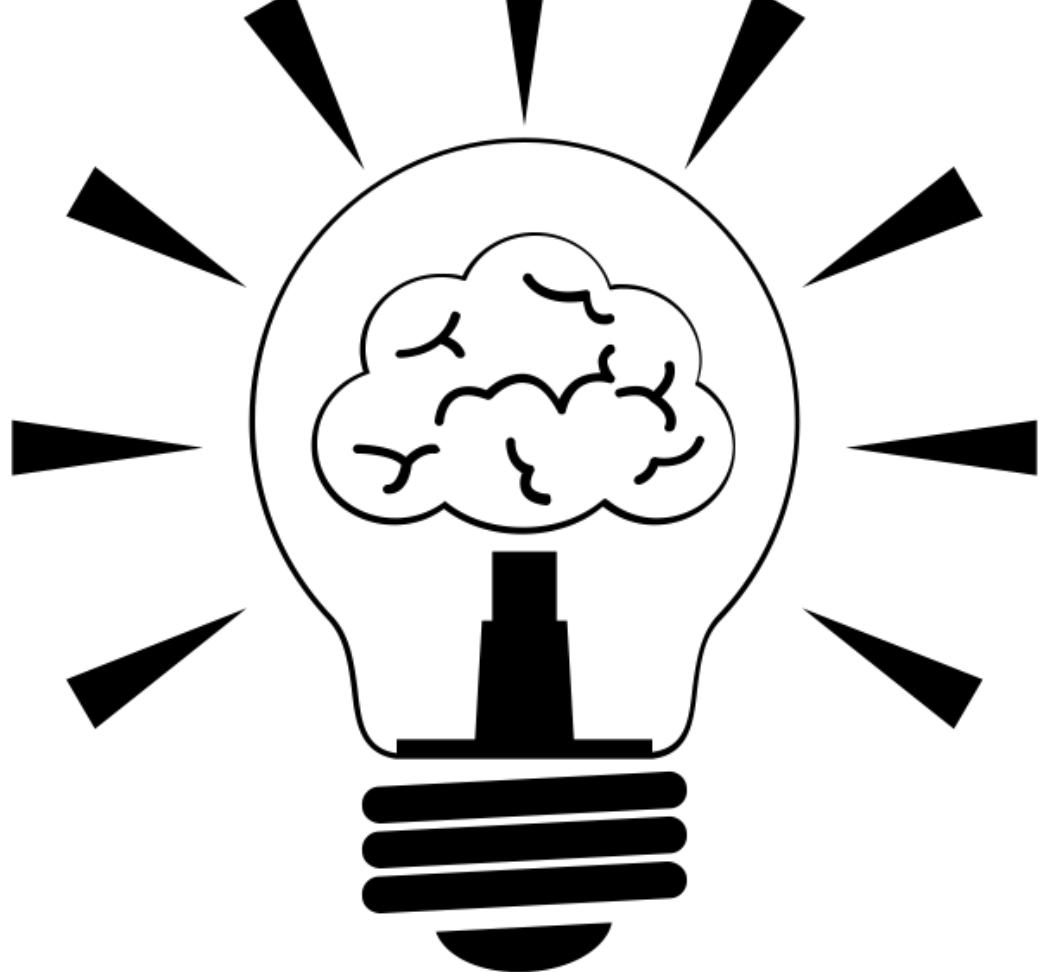
# **Um serviço**

Ou algo para  
não fazer

# Design Thinking

---

**Auxilia na  
criação de  
um novo  
pensamento**





# Magic Mouse da Apple



Mostrar tudo



Magic Mouse

Magic Trackpad

MacBook Trackpad

Show Icon 

## Gesture Triggering



## Tracking Speed



Clicks &amp; Taps

Swipes \*

Drag, Pinch etc \*

## Two Finger Swipes

- Two Finger Swipe Left
- Two Finger Swipe Right
- Two Finger Swipe Up
- Two Finger Swipe Down

## Three Finger Swipes

- Three Finger Swipe Left\*
- Three Finger Swipe Right\*
- Three Finger Swipe Up
- Three Finger Swipe Down

\* potentially hard to use

Turn real-time graphical display ON

2 gestures enabled



PRESET

current global settings



Configure Scrolling

Plugins

A black and white portrait of Tim Brown, a middle-aged man with short, light-colored hair and a well-groomed beard and mustache. He is looking directly at the camera with a slight smile. He is wearing a dark, ribbed sweater. The background is a solid, dark color.

Tim Brown

A black and white close-up photograph of a man with dark hair and a full, dark beard. He is wearing dark-rimmed glasses and looking directly at the camera with a neutral expression. The lighting is soft, highlighting his eyes and the texture of his beard.

**David M Kelley**

# Pais do Design Thinking

# Fundadores

# TDEO





# **Design Thinking**

=

**DT**

Resumindo

# Design Thinking

---

Resumindo

# Design Thinking

---

Significa acreditar que podemos fazer a diferença, desenvolvendo um processo intencional para chegar ao novo, a soluções criativas, e criar impacto positivo, e tudo isso baseado em alguns pilares.

# PILARES

# Centrado no usuário



# Colaborativo



# Otimista



# Experimental





**Mas para que usar o DT?**



**Pra qualquer coisa!**









Social



Facebook



Instagram



Snapchat



Messenger



Pinterest



Twitter



YouTube



Netflix



**DT é composto por  
5 etapas**





**Descoberta**



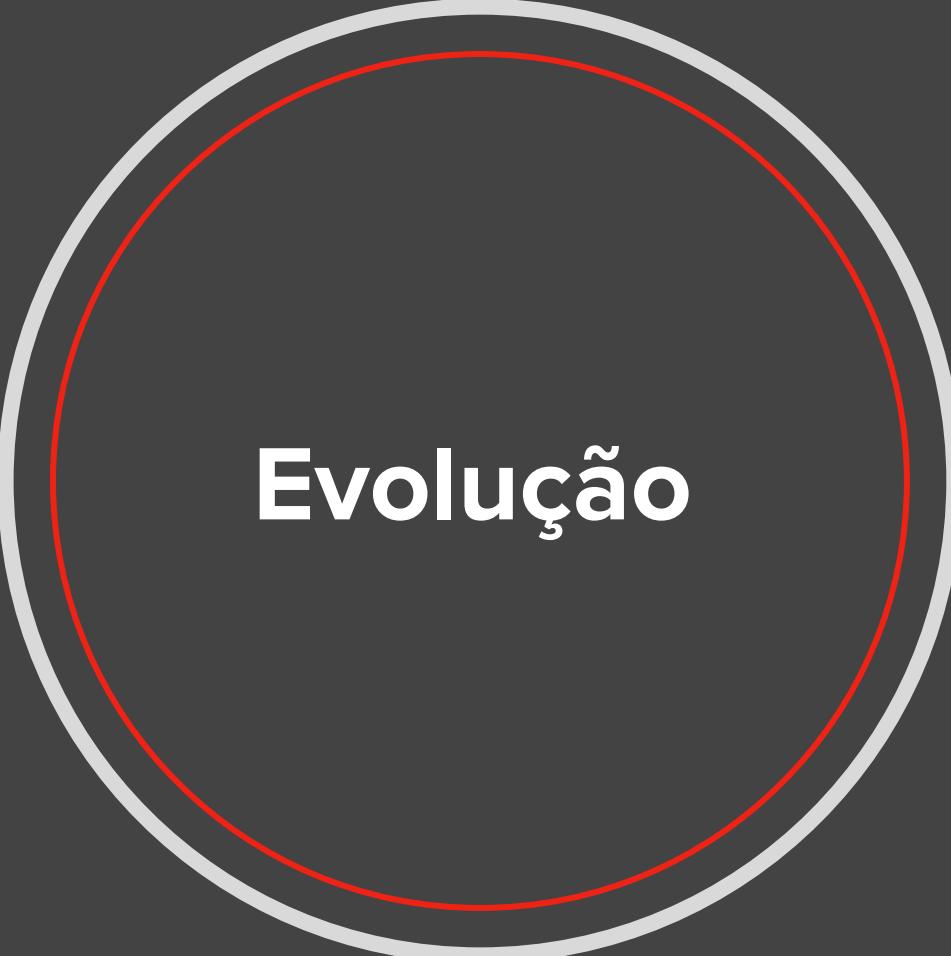
Interpretação



Ideação



**Experimentação**

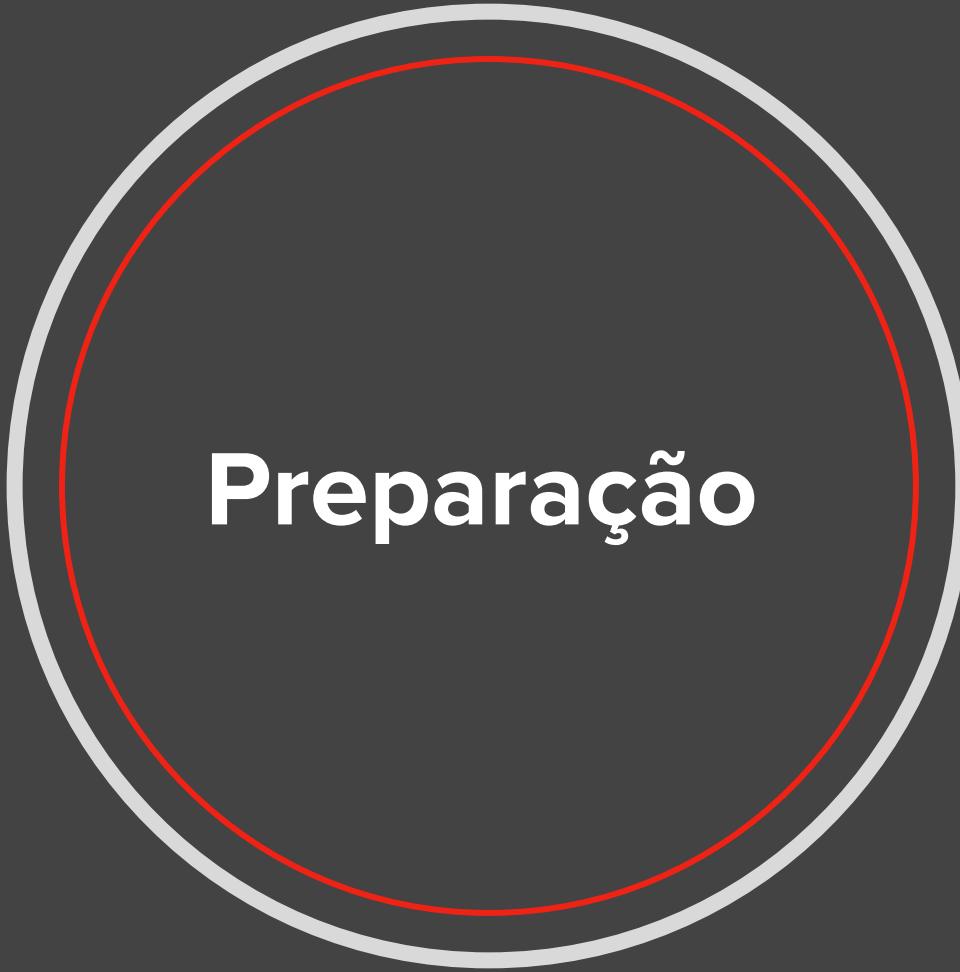


Evolução

**STOP**

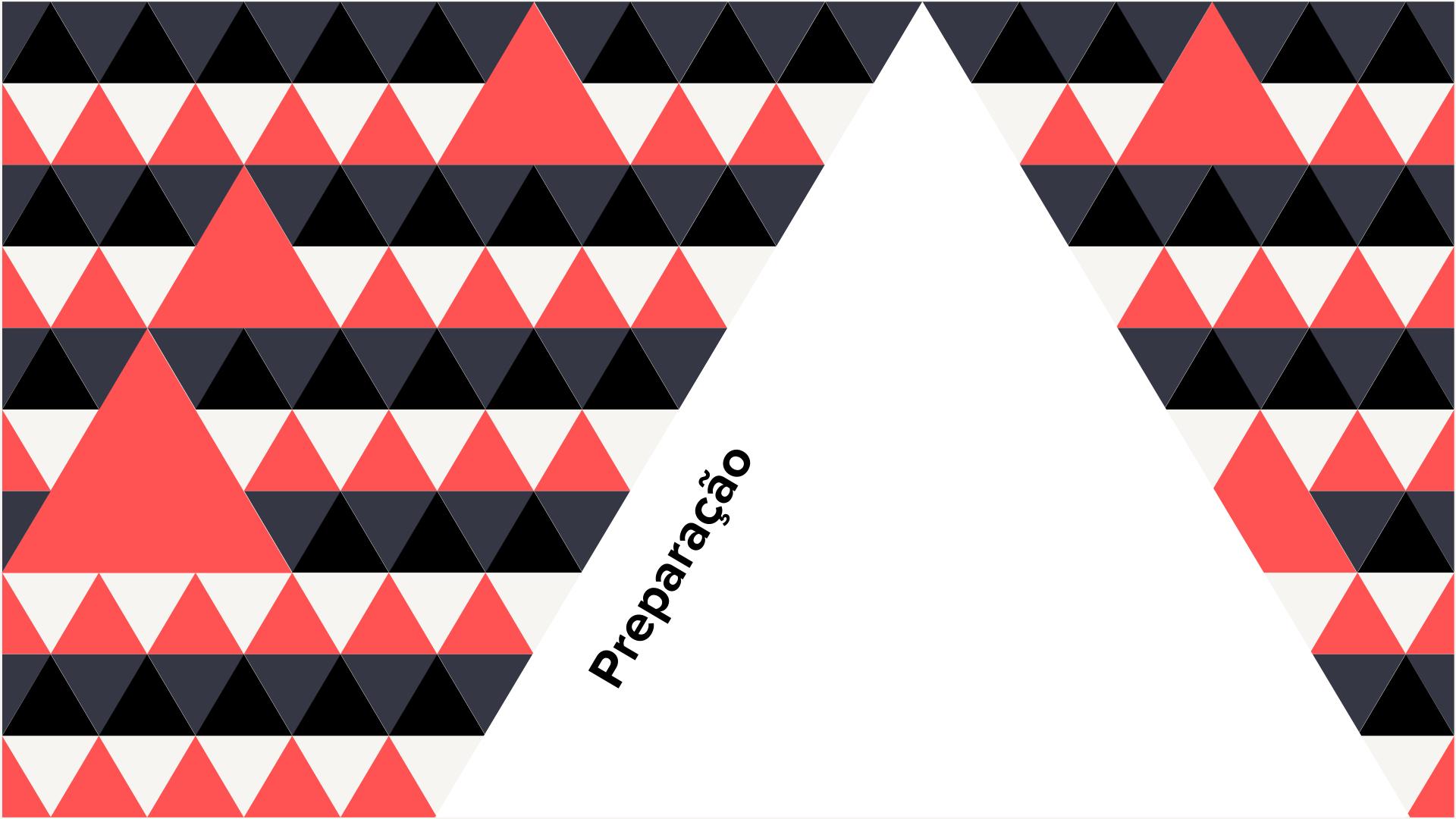


**BE  
PREPARED**

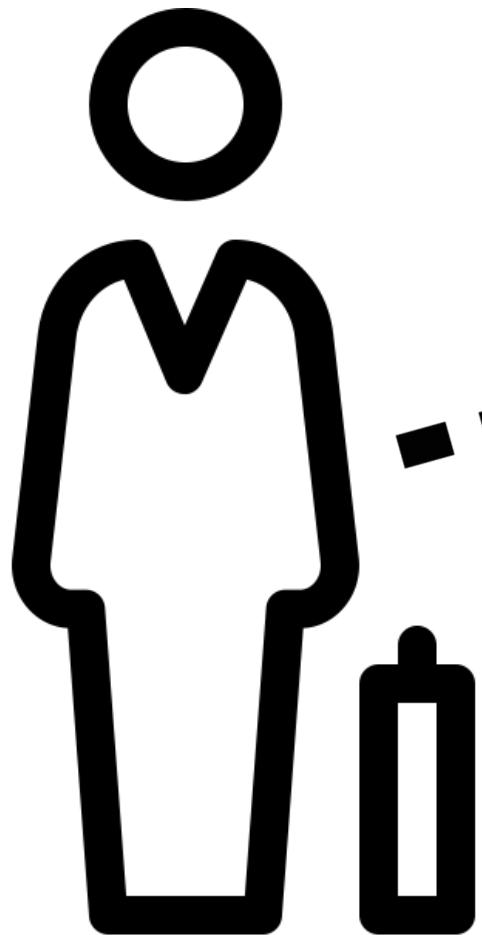


Preparação

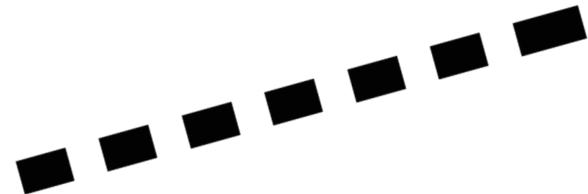
**Processo criado  
pela IDEO**



Preparação



Fernando



Plano Corporativo

Processo de Design implica em

**Definir o Desafio do Design**

Desafio de Design

**Entendimento**

Desafio de Design

**Entendimento;**

**Plano de Ação;**

Desafio de Design

**Entendimento;**

**Plano de Ação;**

**Abordagem;**

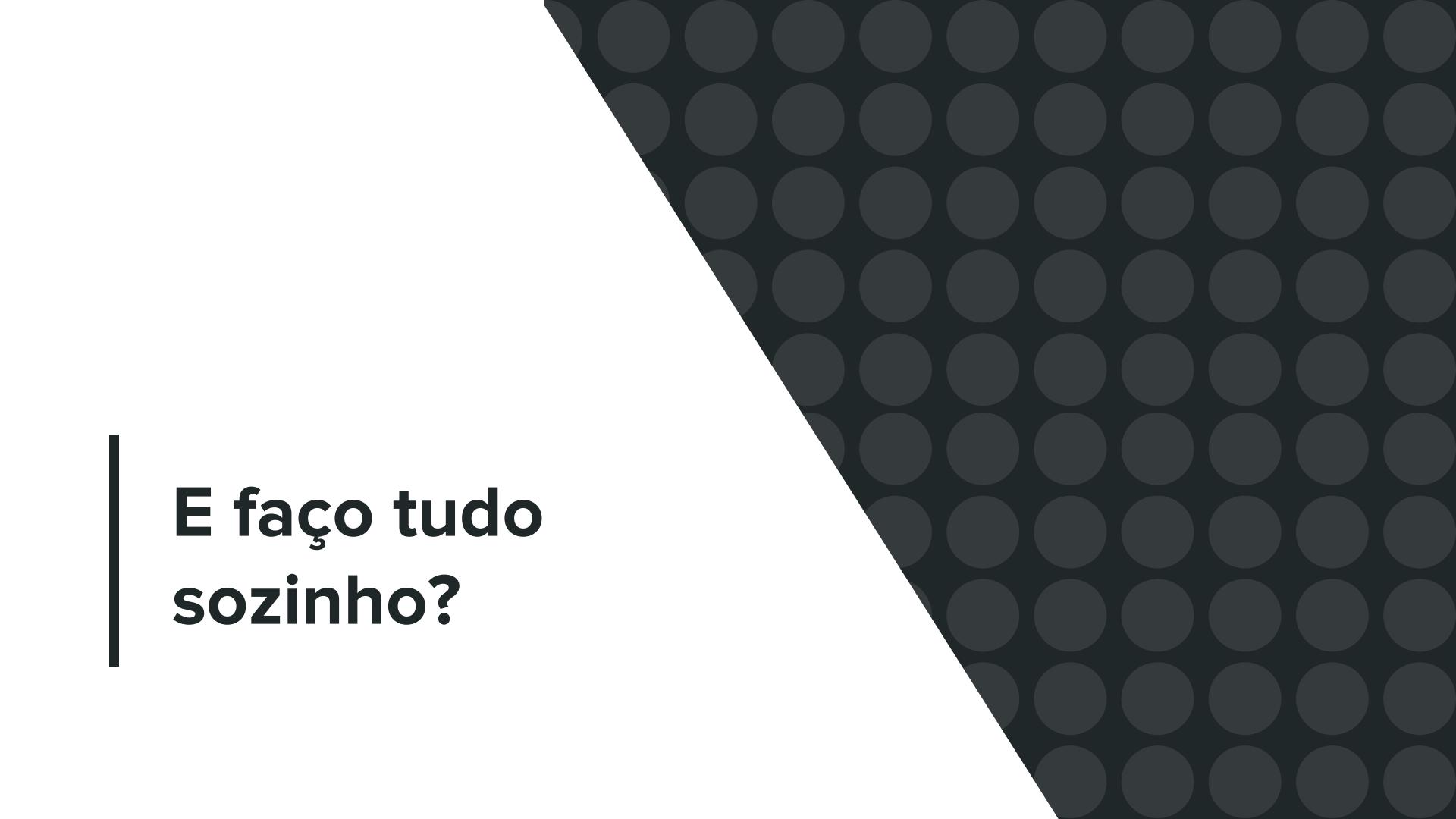
Desafio de Design

**Entendimento;**

**Plano de Ação;**

**Abordagem;**

**Escopo Claro.**



**E faço tudo  
sozinho?**





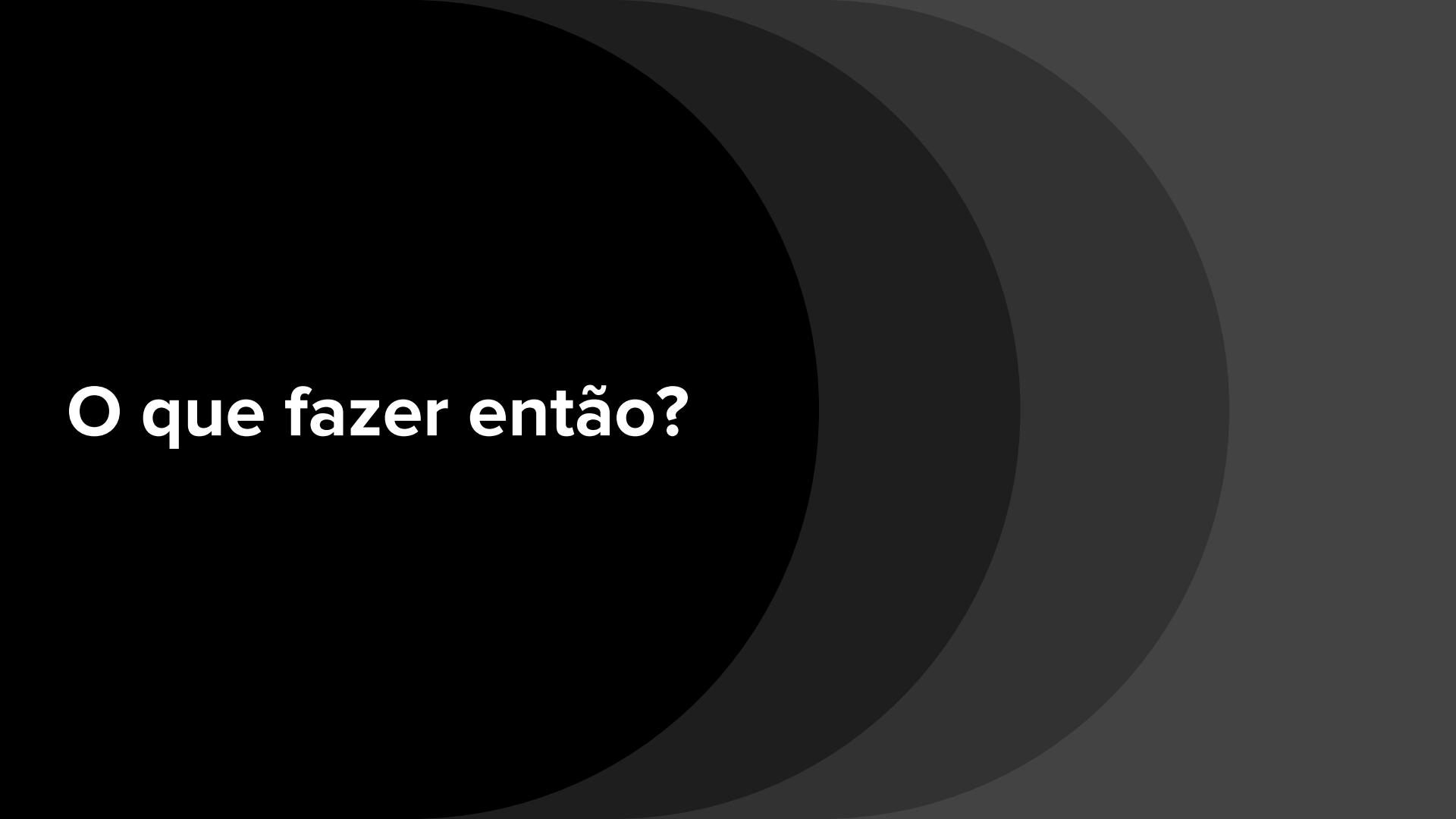
# Prepare-se



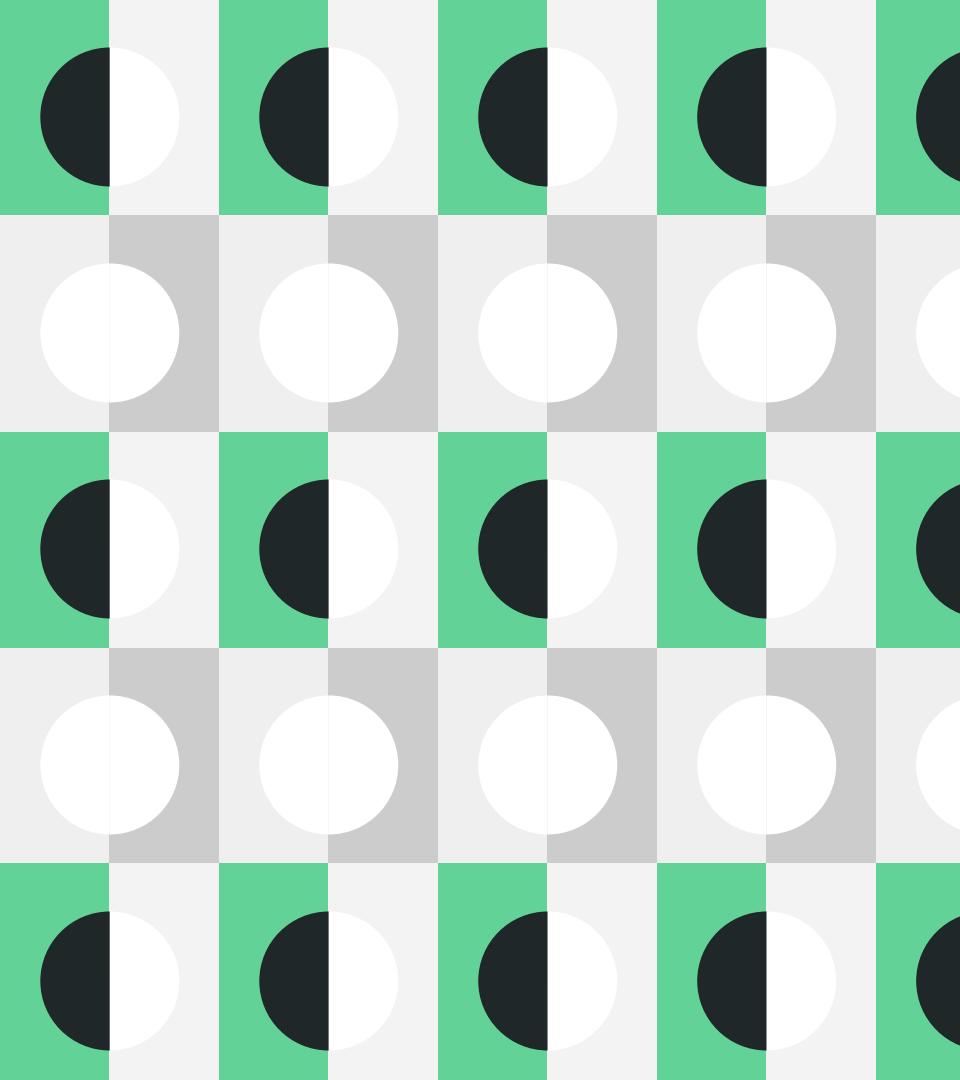
## Prepare-se

2 a 5 pessoas

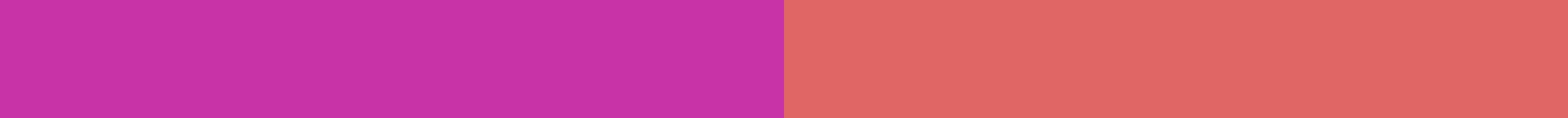
30 a 60 minutos



O que fazer então?



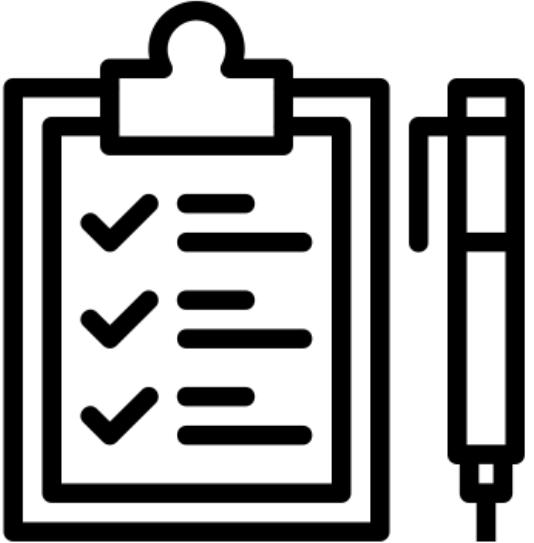
**Sabemos qual o  
nossa problema,  
certo?**



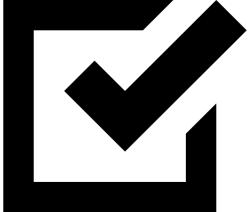
Temos mais problemas  
relacionados?

# Sim?



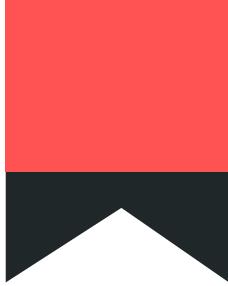


**Faça uma lista!**



—  
Existe um modelo criado pela IDEO

STOP



# O que é IDEO?

# Voltando



---

Modelo criado pela IDEO

## **Problemas - Coisas que eu gostaria que tivesse**

- (aqui preenchemos o problema que temos ou os problemas; ou o que gostaríamos que existisse)

# No nosso caso



## **Problemas - Coisas que eu gostaria que tivesse**

- Gostaria que pessoas que trabalham em empresas conseguissem contratar um plano corporativo facilmente no site da Alura;



Muito engessado

e

d



**Mostre uma  
possibilidade!**

---

Modelo criado pela IDEO

## **Como Podemos**

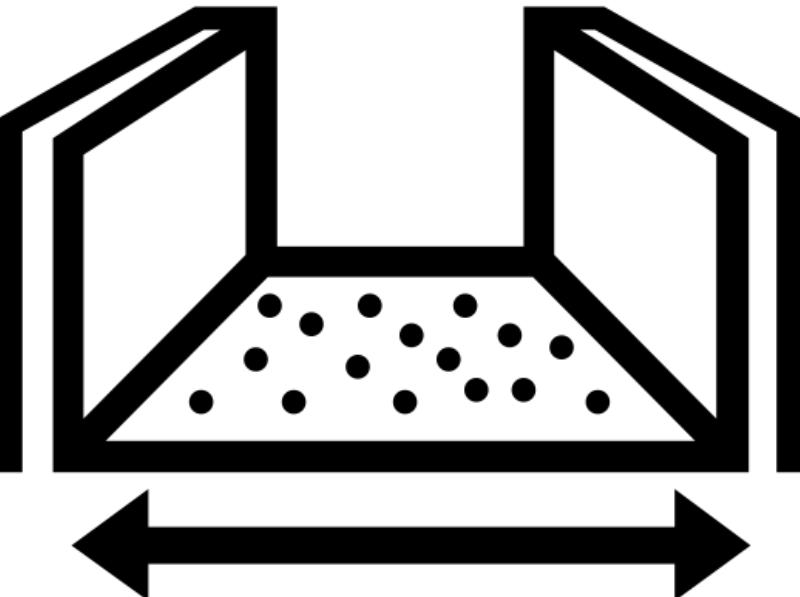
- (aqui o problema de uma forma que uma possibilidade possa ser deslumbrada)

# No nosso caso

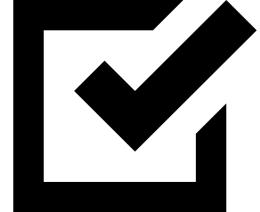


## Como Podemos

- Desenvolver uma forma que uma empresa consiga contratar um plano de estudos no site da Alura de maneira fácil.



Delimite o  
problema!



Dá pra  
simplificar?

## **Seja Simples**

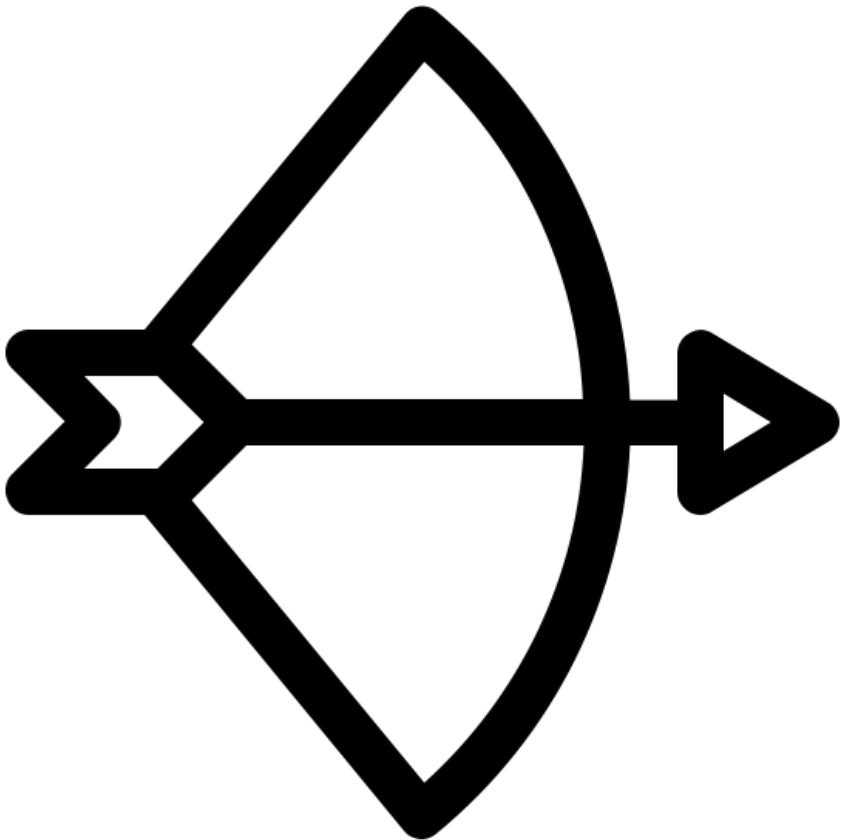
(aqui descreveremos o problema de maneira simples, objetiva e que qualquer pessoa consiga entender; às vezes a forma como foi descrito no questionário 2, pode ser a mesma descrita aqui).

# No nosso caso

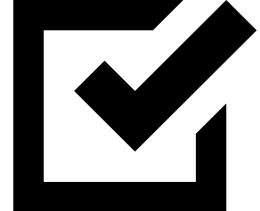


## **Seja Simples**

- Pessoas que precisam contratar planos corporativos não conseguem fazer isso pelo nosso site.

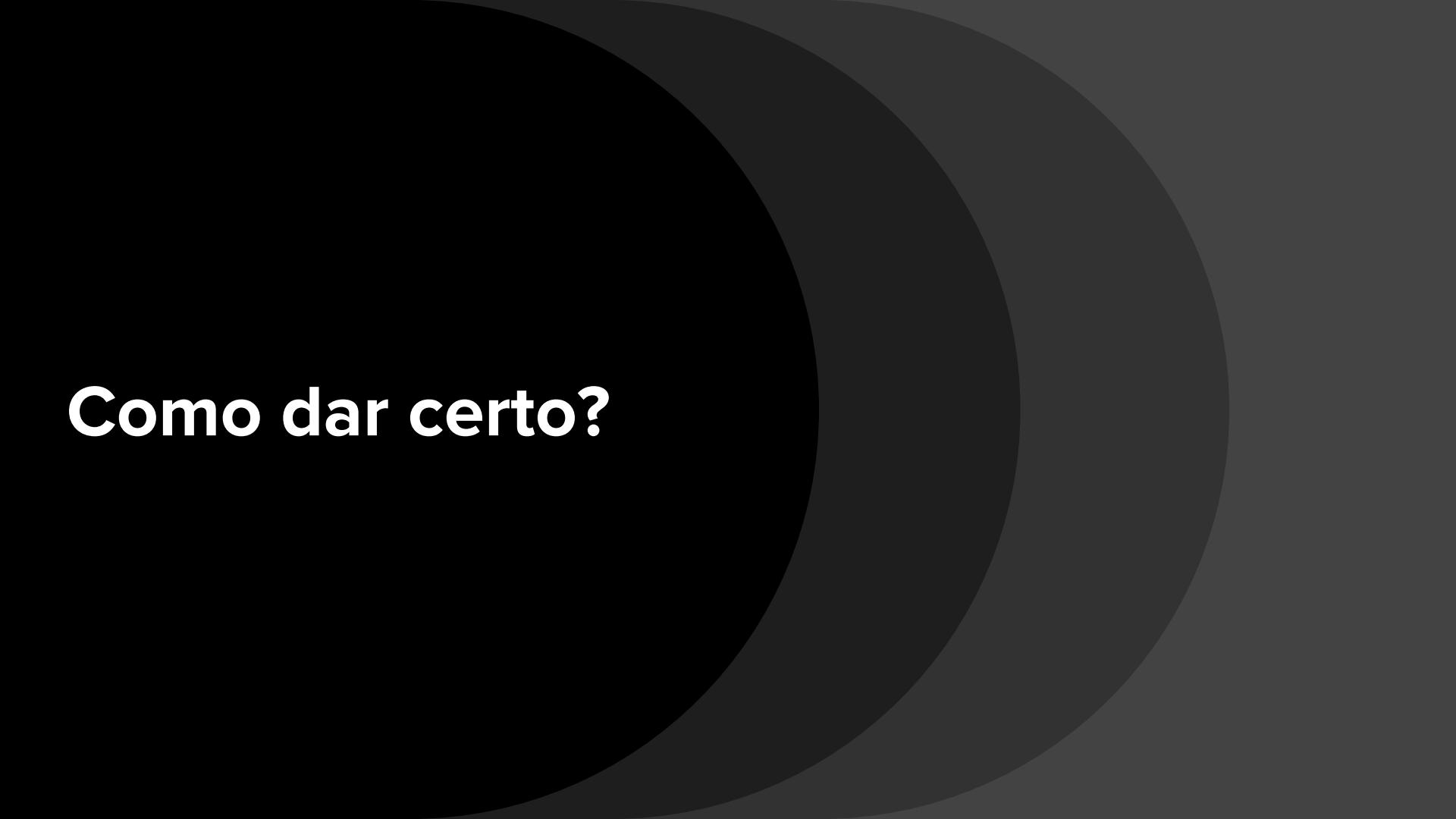


Seja simples!





Succeso?



Como dar certo?

## **Medidas / Indicadores de Sucesso**

(aqui descrevemos os indicadores que nos auxiliarão a perceber se fomos bem sucedidos ao resolver o nosso problema escolhido do D.T).

# No nosso caso



## **Medidas / Indicadores de Sucesso**

- Feedback positivo dos alunos.

## **Medidas / Indicadores de Sucesso**

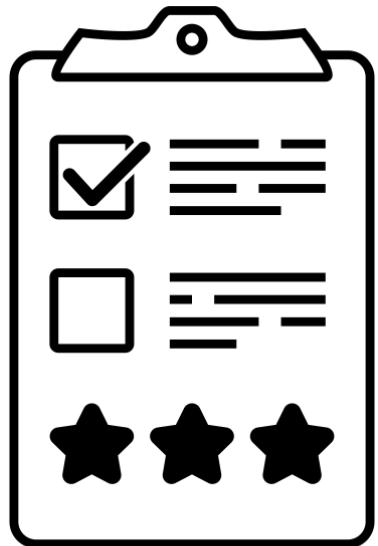
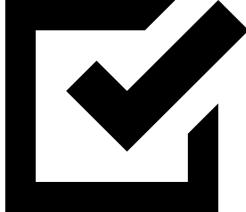
- Feedback positivo dos alunos.
- Acesso a informação desses planos de maneira simples.

## **Medidas / Indicadores de Sucesso**

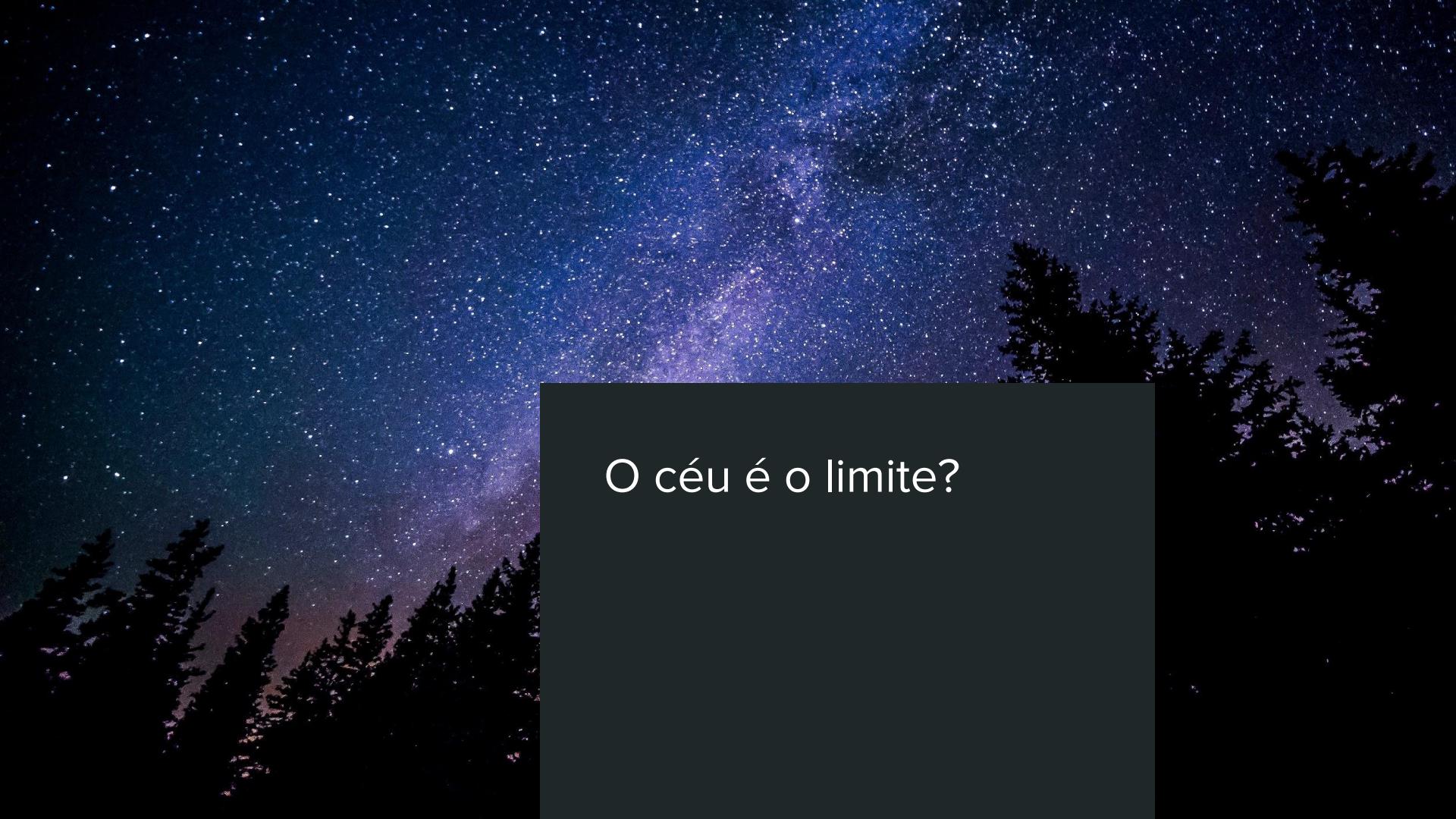
- Feedback positivo dos alunos.
- Acesso a informação desses planos de maneira simples.
- Contratação desses planos de maneira simples e ágil.

## **Medidas / Indicadores de Sucesso**

- Feedback positivo dos alunos.
- Acesso a informação desses planos de maneira simples.
- Contratação desses planos de maneira simples e ágil.
- Aumento na demanda por este tipo de contratação.



Defina indicadores de sucesso!



O céu é o limite?

**Temos limites!**  
**Quais?**

## **Estabeleça Limites**

(aqui descrevemos as limitações que devemos levar em consideração ao pensar nas soluções para o nosso problema).

# No nosso caso



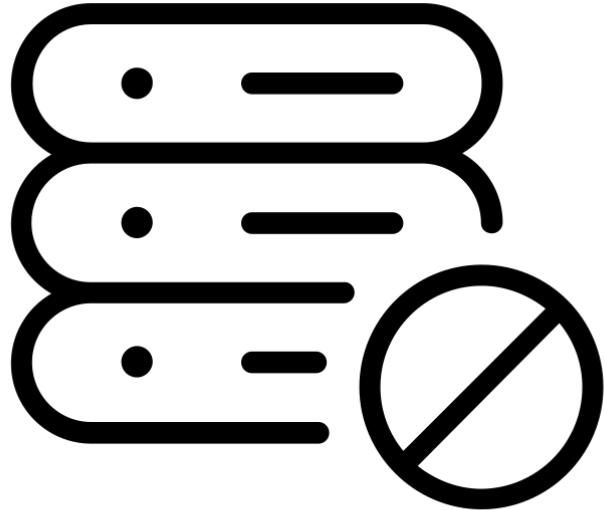
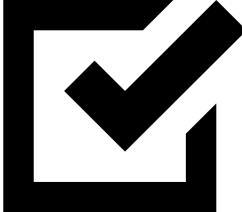
## **Estabeleça Limites**

---

- Precisa ser de baixo custo.

## **Estabeleça Limites**

- Precisa ser de baixo custo.
- Precisa utilizar recursos humanos/intelectuais que já temos na Alura, que não necessite de recursos externos (exemplo: uma peça de design? temos designers aqui; enviar uma carta? teremos que enviar via correios, não é nosso).



Estabeleça Limites!



**Torne o desafio claro.**

# Rota

## **Escreva um Resumo - Briefing**

(aqui escrevemos o resumo do nosso documento, o nosso briefing).

# No nosso caso

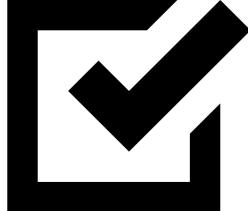
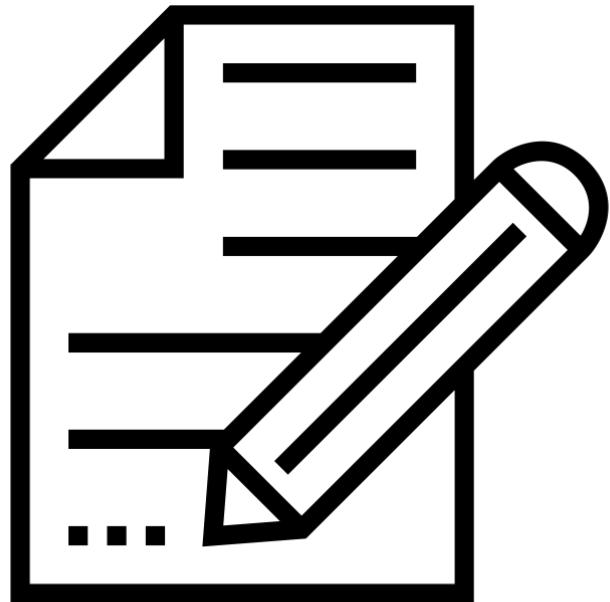


## Escreva um Resumo - Briefing

Nossos futuros alunos não conseguem contratar planos que não sejam os oferecidos no nosso site.

Fernando, conseguiu um budget para investir na formação da sua equipe de T.I. na empresa, mas não encontra como pode contratar um plano corporativo no site da Alura.

Existe alguma maneira de solucionarmos isso? Porque pra nós da Alura, isso é um problema. Nós não queremos que alguém precise procurar tanto em nosso site, para encontrar uma simples informação de um plano diferente ou uma solicitação de informação sobre um plano específico.



Escreva um Resumo!



**Onde vamos  
chegar?**



Onde  
queremos  
chegar?

---

## **Objetivos Finais**

(aqui falamos onde esperamos chegar ao fim do processo do design thinking, descrevendo até mesmo qual o entregável podemos ter).

# No nosso caso

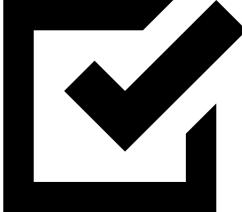


## **Objetivos Finais**

- Um documento no Google Drive para compartilhar com os demais tomadores de decisão.

## **Objetivos Finais**

- Um documento no Google Drive para compartilhar com os demais tomadores de decisão.
- Uma apresentação resumo do que foi estudado e das soluções as quais chegamos.



Esboce Objetivos Finais!

Desafio  
definido?

# Se planeje!

data - date

titolo - title

autore - author

premi letterari - awards

editore - publisher

biblioteca - association

biblioteca - bookstore

suggerido por - suggested by

comentários - comments

nº

data - date

titolo - title

autore - author

premi letterari - awards

editore - publisher

libreria - bookstore

biblioteca - library

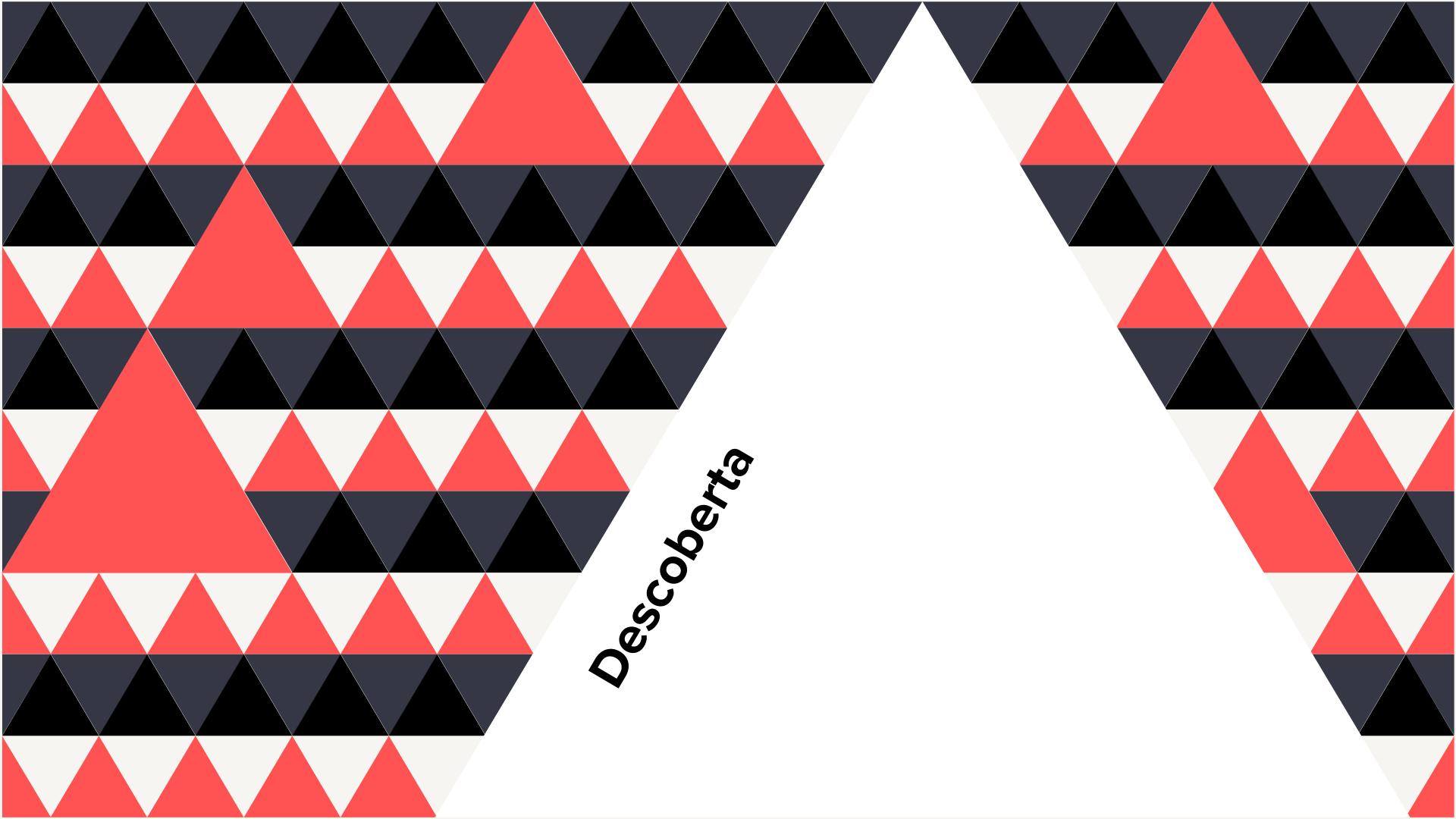
rito da - suggested by

comentários

prestado a/da

il

GMT	MONDAY 6/15	TUESDAY 6/16	WEDNESDAY 6/17	THURSDAY 6/18	FRIDAY 6/19	SATURDAY 6/20	SUNDAY 6/21
7 AM							
8 AM	<b>Preparação</b> Me programar para iniciar a fase de preparação						
9 AM							
10 AM							
11 AM							
12 PM				<b>Preparação</b> Passar o dia na "Preparação" do D.T com os demais participantes.			
1 PM							
2 PM			<b>Reunião Dev</b> Reunião com a galera de dev - UX help				
3 PM	<b>Reunião Comercial</b>						
4 PM							
5 PM							
6 PM							
7 PM							
8 PM							
9 PM							
10 PM							
11 PM							



*Descoberta*

**Temos um desafio**

# **Como abordá-lo?**



**Free your mind!**

A black and white photograph of a group of diverse young people outdoors. In the foreground, a woman with long hair is partially visible on the left. In the center, a young man with curly hair and a beard is smiling and looking towards the right. To his right, a young woman with shoulder-length hair is also smiling. They appear to be engaged in a friendly conversation. The background is slightly blurred, showing trees and what might be a brick building or wall.

Talk with people

# **Descobrimos coisas novas!**





## Prepare-se

2 a 3 pessoas

10 minutos

Post its

Tabelas aula anterior

# Pra quê?



**Revisar o  
Desafio!**

---

Engajados com o desafio  
escolhido?

Colete Pensamentos!

# Tabela de Limites

## **Estabeleça Limites**

---

- Precisa ser de baixo custo.

## **Estabeleça Limites**

- Precisa ser de baixo custo.
- Precisa melhorar o nível de satisfação dos futuros contratantes.

---

Podemos eliminar algo?

---

**Sim?**

**Sim?  
Altere!**

# No nosso caso



## **Estabeleça Limites**

- Precisa ser de baixo custo.
- Precisa melhorar o nível de satisfação dos futuros contratantes.

---

E o desafio?

---

## **Seja Simples**

- Pessoas que precisam contratar planos corporativos não conseguem fazer isso pelo nosso site.

---

Ainda é o mesmo?

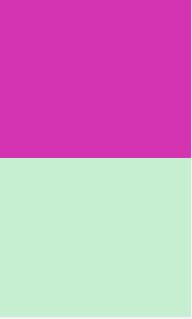
---

# No nosso caso



## **Seja Simples**

- Pessoas que precisam contratar planos corporativos e/ou para um grupo de pessoas não conseguem fazer isso pelo nosso site.



Damos o nome de:

**Redefina o  
Desafio!**

Crie um lembrete visível!

Anote!



## Prepare-se

2 a 3 pessoas

30 a 45 minutos

Post its

# Pra quê?



**Compartilhar  
conhecimento!**

---

Sabe algo para resolver o  
desafio?

Compartilhe o que você sabe!

**Compartilhar  
conhecimento!**



**Não entendi  
alguma coisa?**

**Não sei o significado  
de alguma coisa?**

# Talk!

IPS, Vol. 144. The power includes the public hearing including  
an opportunity for the public to identify what can be done.  
The public can also file a complaint with the department  
about what it sees.

The last section of the actual project of the BBLA, we should note,  
is the section on the public hearings. This section is very  
similar to one related section that happens here as well as in other  
parts of the country. It is a section that says that the public  
can play a role in the hearings. Many, like John Calvert,  
say that they do not feel that these meetings count. Instead,  
they believe that the public hearings are just a formality.  
Balancing on the wooden, unrepresentative project meeting. My  
opinion is that the public hearings are the most important part  
of the process. I am not sure if the public hearings are the  
second best thing or the best thing. In my opinion, the public  
hearing is the best thing. The public hearing is the best way  
to get the public involved in the process. The public hearing  
is the best way to get the public involved in the process. The  
public hearing is the best way to get the public involved in the  
process. The public hearing is the best way to get the public  
involved in the process. The public hearing is the best way to  
get the public involved in the process. The public hearing is the  
best way to get the public involved in the process. The public  
hearing is the best way to get the public involved in the process.

and they may be the same thing. We may pray for the coming of God's Kingdom, but if we don't enjoy God supremely with all our being, we are not truly honoring him as Lord.  
Finally, when we consider more of the greatest commandments written

**Defina o que quer saber!**





**Dúvidas sanadas?**



# Agrupe similares





9/25/10  
9/26/10  
9/27/10

9/28/10  
9/29/10

9/30/10  
10/1/10  
10/2/10

10/3/10  
10/4/10



## Prepare-se

2 a 3 pessoas

20 a 30 minutos

Post its

Etiquetas/Crachás

# Pra quê?



Montar a  
Equipe!



**Espera**

**Eu já não  
tenho a  
equipe?**



**Sim!**



O grupo já  
interagiu



Já quebramos hierarquias!



**Criamos  
Empatia**

# Empatia



Colocar-se no lugar do outro



**Agora sim vamos  
nos apresentamos!**

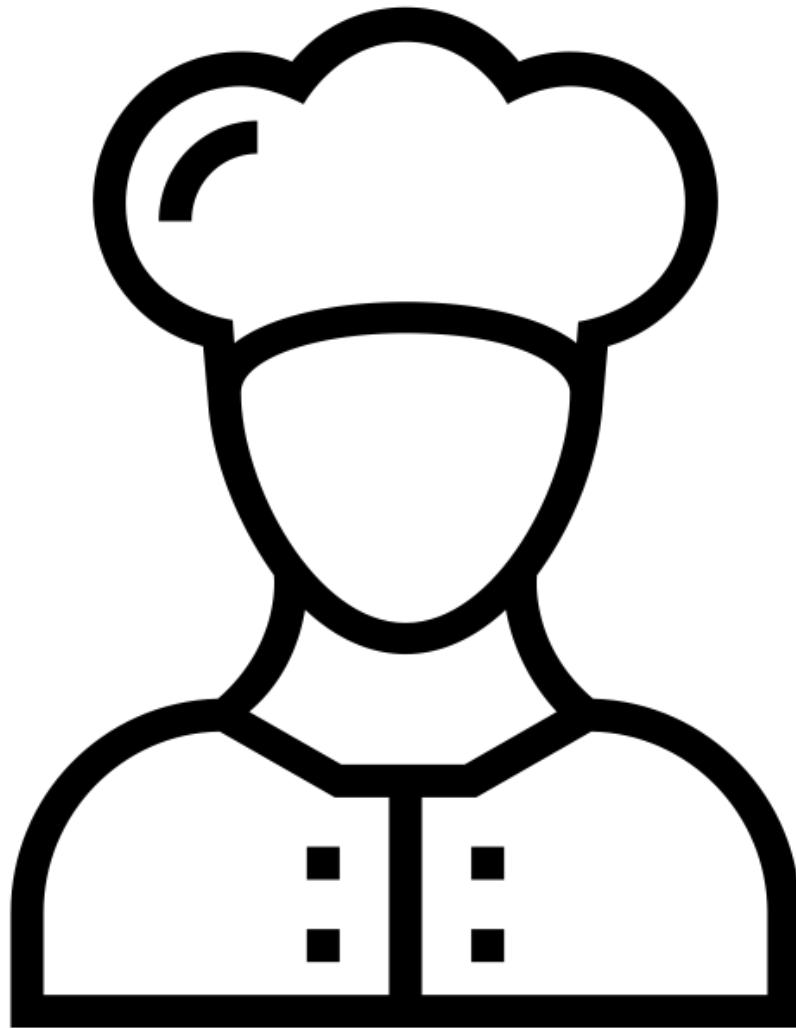


# Precisamos entender as pessoas!

- Suas motivações;
- Suas habilidades;

---

**Compartilhe  
quem você é!**





**Compartilhe *hobbies*!**

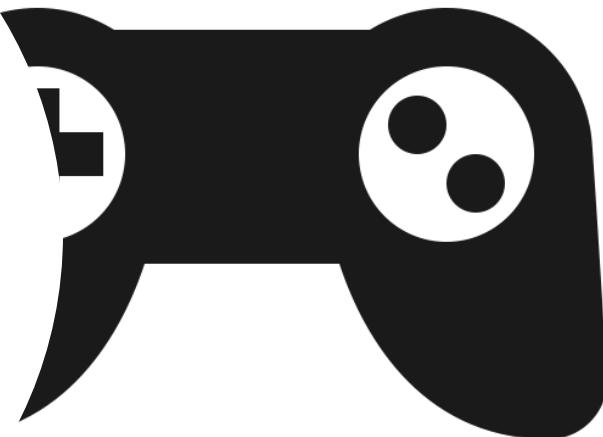


# **Compartilhe habilidades!**

| Elas ajudam no  
desafio?



Diretor  
Comercial



---

Como conseguiam patrocinadores?

---

---

Como era a comunicação para patrocinadores?

---

---

Tinham uma página exclusiva para patrocinadores?

---

**Vamos entender  
com ele!**



**Aprenda com a  
experiência do grupo!**



# Agrupe similares





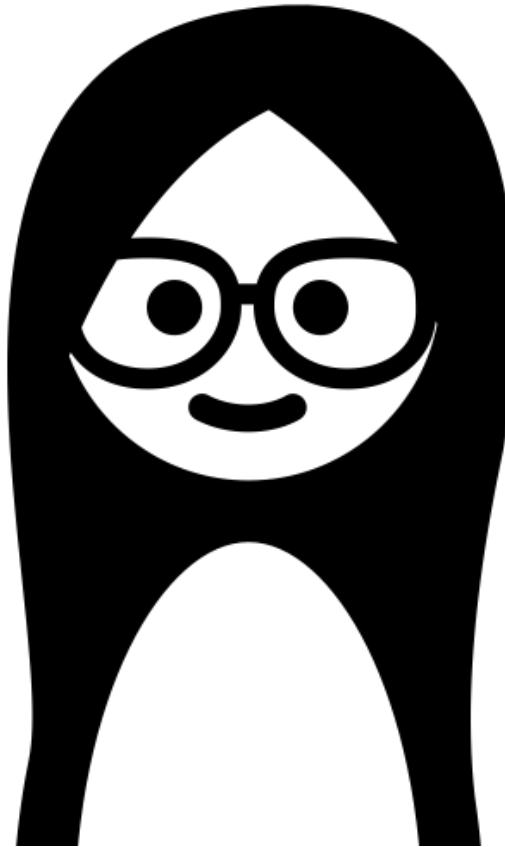
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100  
101  
102  
103  
104  
105  
106  
107  
108  
109  
110  
111  
112  
113  
114  
115  
116  
117  
118  
119  
120  
121  
122  
123  
124  
125  
126  
127  
128  
129  
130  
131  
132  
133  
134  
135  
136  
137  
138  
139  
140  
141  
142  
143  
144  
145  
146  
147  
148  
149  
150  
151  
152  
153  
154  
155  
156  
157  
158  
159  
160  
161  
162  
163  
164  
165  
166  
167  
168  
169  
170  
171  
172  
173  
174  
175  
176  
177  
178  
179  
180  
181  
182  
183  
184  
185  
186  
187  
188  
189  
190  
191  
192  
193  
194  
195  
196  
197  
198  
199  
200  
201  
202  
203  
204  
205  
206  
207  
208  
209  
210  
211  
212  
213  
214  
215  
216  
217  
218  
219  
220  
221  
222  
223  
224  
225  
226  
227  
228  
229  
230  
231  
232  
233  
234  
235  
236  
237  
238  
239  
240  
241  
242  
243  
244  
245  
246  
247  
248  
249  
250  
251  
252  
253  
254  
255  
256  
257  
258  
259  
260  
261  
262  
263  
264  
265  
266  
267  
268  
269  
270  
271  
272  
273  
274  
275  
276  
277  
278  
279  
280  
281  
282  
283  
284  
285  
286  
287  
288  
289  
290  
291  
292  
293  
294  
295  
296  
297  
298  
299  
300  
301  
302  
303  
304  
305  
306  
307  
308  
309  
310  
311  
312  
313  
314  
315  
316  
317  
318  
319  
320  
321  
322  
323  
324  
325  
326  
327  
328  
329  
330  
331  
332  
333  
334  
335  
336  
337  
338  
339  
340  
341  
342  
343  
344  
345  
346  
347  
348  
349  
350  
351  
352  
353  
354  
355  
356  
357  
358  
359  
360  
361  
362  
363  
364  
365  
366  
367  
368  
369  
370  
371  
372  
373  
374  
375  
376  
377  
378  
379  
380  
381  
382  
383  
384  
385  
386  
387  
388  
389  
390  
391  
392  
393  
394  
395  
396  
397  
398  
399  
400  
401  
402  
403  
404  
405  
406  
407  
408  
409  
410  
411  
412  
413  
414  
415  
416  
417  
418  
419  
420  
421  
422  
423  
424  
425  
426  
427  
428  
429  
430  
431  
432  
433  
434  
435  
436  
437  
438  
439  
440  
441  
442  
443  
444  
445  
446  
447  
448  
449  
450  
451  
452  
453  
454  
455  
456  
457  
458  
459  
460  
461  
462  
463  
464  
465  
466  
467  
468  
469  
470  
471  
472  
473  
474  
475  
476  
477  
478  
479  
480  
481  
482  
483  
484  
485  
486  
487  
488  
489  
490  
491  
492  
493  
494  
495  
496  
497  
498  
499  
500  
501  
502  
503  
504  
505  
506  
507  
508  
509  
510  
511  
512  
513  
514  
515  
516  
517  
518  
519  
520  
521  
522  
523  
524  
525  
526  
527  
528  
529  
530  
531  
532  
533  
534  
535  
536  
537  
538  
539  
540  
541  
542  
543  
544  
545  
546  
547  
548  
549  
550  
551  
552  
553  
554  
555  
556  
557  
558  
559  
560  
561  
562  
563  
564  
565  
566  
567  
568  
569  
570  
571  
572  
573  
574  
575  
576  
577  
578  
579  
580  
581  
582  
583  
584  
585  
586  
587  
588  
589  
590  
591  
592  
593  
594  
595  
596  
597  
598  
599  
600  
601  
602  
603  
604  
605  
606  
607  
608  
609  
610  
611  
612  
613  
614  
615  
616  
617  
618  
619  
620  
621  
622  
623  
624  
625  
626  
627  
628  
629  
630  
631  
632  
633  
634  
635  
636  
637  
638  
639  
640  
641  
642  
643  
644  
645  
646  
647  
648  
649  
650  
651  
652  
653  
654  
655  
656  
657  
658  
659  
660  
661  
662  
663  
664  
665  
666  
667  
668  
669  
6610  
6611  
6612  
6613  
6614  
6615  
6616  
6617  
6618  
6619  
6620  
6621  
6622  
6623  
6624  
6625  
6626  
6627  
6628  
6629  
6630  
6631  
6632  
6633  
6634  
6635  
6636  
6637  
6638  
6639  
6640  
6641  
6642  
6643  
6644  
6645  
6646  
6647  
6648  
6649  
66410  
66411  
66412  
66413  
66414  
66415  
66416  
66417  
66418  
66419  
66420  
66421  
66422  
66423  
66424  
66425  
66426  
66427  
66428  
66429  
66430  
66431  
66432  
66433  
66434  
66435  
66436  
66437  
66438  
66439  
66440  
66441  
66442  
66443  
66444  
66445  
66446  
66447  
66448  
66449  
66450  
66451  
66452  
66453  
66454  
66455  
66456  
66457  
66458  
66459  
66460  
66461  
66462  
66463  
66464  
66465  
66466  
66467  
66468  
66469  
66470  
66471  
66472  
66473  
66474  
66475  
66476  
66477  
66478  
66479  
66480  
66481  
66482  
66483  
66484  
66485  
66486  
66487  
66488  
66489  
66490  
66491  
66492  
66493  
66494  
66495  
66496  
66497  
66498  
66499  
66500  
66501  
66502  
66503  
66504  
66505  
66506  
66507  
66508  
66509  
66510  
66511  
66512  
66513  
66514  
66515  
66516  
66517  
66518  
66519  
66520  
66521  
66522  
66523  
66524  
66525  
66526  
66527  
66528  
66529  
66530  
66531  
66532  
66533  
66534  
66535  
66536  
66537  
66538  
66539  
66540  
66541  
66542  
66543  
66544  
66545  
66546  
66547  
66548  
66549  
66550  
66551  
66552  
66553  
66554  
66555  
66556  
66557  
66558  
66559  
66560  
66561  
66562  
66563  
66564  
66565  
66566  
66567  
66568  
66569  
66570  
66571  
66572  
66573  
66574  
66575  
66576  
66577  
66578  
66579  
66580  
66581  
66582  
66583  
66584  
66585  
66586  
66587  
66588  
66589  
66590  
66591  
66592  
66593  
66594  
66595  
66596  
66597  
66598  
66599  
66600  
66601  
66602  
66603  
66604  
66605  
66606  
66607  
66608  
66609  
66610  
66611  
66612  
66613  
66614  
66615  
66616  
66617  
66618  
66619  
66620  
66621  
66622  
66623  
66624  
66625  
66626  
66627  
66628  
66629  
66630  
66631  
66632  
66633  
66634  
66635  
66636  
66637  
66638  
66639  
66640  
66641  
66642  
66643  
66644  
66645  
66646  
66647  
66648  
66649  
66650  
66651  
66652  
66653  
66654  
66655  
66656  
66657  
66658  
66659  
66660  
66661  
66662  
66663  
66664  
66665  
66666  
66667  
66668  
66669  
66670  
66671  
66672  
66673  
66674  
66675  
66676  
66677  
66678  
66679  
66680  
66681  
66682  
66683  
66684  
66685  
66686  
66687  
66688  
66689  
66690  
66691  
66692  
66693  
66694  
66695  
66696  
66697  
66698  
66699  
666100  
666101  
666102  
666103  
666104  
666105  
666106  
666107  
666108  
666109  
666110  
666111  
666112  
666113  
666114  
666115  
666116  
666117  
666118  
666119  
666120  
666121  
666122  
666123  
666124  
666125  
666126  
666127  
666128  
666129  
666130  
666131  
666132  
666133  
666134  
666135  
666136  
666137  
666138  
666139  
666140  
666141  
666142  
666143  
666144  
666145  
666146  
666147  
666148  
666149  
666150  
666151  
666152  
666153  
666154  
666155  
666156  
666157  
666158  
666159  
666160  
666161  
666162  
666163  
666164  
666165  
666166  
666167  
666168  
666169  
666170  
666171  
666172  
666173  
666174  
666175  
666176  
666177  
666178  
666179  
666180  
666181  
666182  
666183  
666184  
666185  
666186  
666187  
666188  
666189  
666190  
666191  
666192  
666193  
666194  
666195  
666196  
666197  
666198  
666199  
666200  
666201  
666202  
666203  
666204  
666205  
666206  
666207  
666208  
666209  
666210  
666211  
666212  
666213  
666214  
666215  
666216  
666217  
666218  
666219  
666220  
666221  
666222  
666223  
666224  
666225  
666226  
666227  
666228  
666229  
666230  
666231  
666232  
666233  
666234  
666235  
666236  
666237  
666238  
666239  
666240  
666241  
666242  
666243  
666244  
666245  
666246  
666247  
666248  
666249  
666250  
666251  
666252  
666253  
666254  
666255  
666256  
666257  
666258  
666259  
666260  
666261  
666262  
666263  
666264  
666265  
666266  
666267  
666268  
666269  
666270  
666271  
666272  
666273  
666274  
666275  
666276  
666277  
666278  
666279  
666280  
666281  
666282  
666283  
666284  
666285  
666286  
666287  
666288  
666289  
666290  
666291  
666292  
666293  
666294  
666295  
666296  
666297  
666298  
666299  
666300  
666301  
666302  
666303  
666304  
666305  
666306  
666307  
666308  
666309  
666310  
666311  
666312  
666313  
666314  
666315  
666316  
666317  
666318  
666319  
666320  
666321  
666322  
666323  
666324  
666325  
666326  
666327  
666328  
666329  
666330  
666331  
666332  
666333  
666334  
666335  
666336  
666337  
666338  
666339  
666340  
666341  
666342  
666343  
666344  
666345  
666346  
666347  
666348  
666349  
666350  
666351  
666352  
666353  
666354  
666355  
666356  
666357  
666358  
666359  
666360  
666361  
666362  
666363  
666364  
666365  
666366  
666367  
666368  
666369  
666370  
666371  
666372  
666373  
666374  
666375  
666376  
666377  
666378  
666379  
666380  
666381  
666382  
666383  
666384  
666385  
666386  
666387  
666388  
666389  
666390  
666391  
666392  
666393  
666394  
666395  
666396  
666397  
666398  
666399  
666400  
666401  
666402  
666403  
666404  
666405  
666406  
666407  
666408  
666409  
666410  
666411  
666412  
666413  
666414  
666415  
666416  
666417  
666418  
666419  
666420  
666421  
666422  
666423  
666424  
666425  
666426  
666427  
666428  
666429  
666430  
666431  
666432  
666433  
666434  
666435  
666436  
666437  
666438  
666439  
666440  
666441  
666442  
666443  
666444  
666445  
666446  
666447  
666448  
666449  
666450  
666451  
666452  
666453  
666454  
666455  
666456  
666457  
666458  
666459  
666460  
666461  
666462  
666463  
666464  
666465  
666466  
666467  
666468  
666469  
666470  
666471  
666472  
666473  
666474  
666475  
666476  
666477  
666478  
666479  
666480  
666481  
666482  
666483  
666484  
666485  
666486  
666487  
666488  
666489  
666490  
666491  
666492  
666493  
666494  
666495  
666496  
666497  
666498  
666499  
666500  
666501  
666502  
666503  
666504  
666505  
666506  
666507  
666508  
666509  
666510  
666511  
666512  
666513  
666514  
666515  
666516  
666517  
666518  
666519  
666520  
666521  
666522  
666523  
666524  
666525  
666526  
666527  
666528  
666529  
666530  
666531  
666532  
666533  
666534  
666535  
666536  
666537  
666538  
666539  
666540  
666541  
666542  
666543  
666544  
666545  
666546  
666547  
666548  
666549  
666550  
666551  
666552  
666553  
666554  
666555  
666556  
666557  
666558  
666559  
666560  
666561  
666562  
666563  
666564  
666565  
666566  
666567  
666568  
666569  
666570  
666571  
666572  
666573  
666574  
666575  
666576  
666577  
666578  
666579  
666580  
666581  
666582  
666583  
666584  
666585  
666586  
666587  
666588  
666589  
666590  
666591  
666592  
666593  
666594  
666595  
666596  
666597  
666598  
666599  
666600  
666601  
666602  
666603  
666604  
666605  
666606  
666607  
666608  
666609  
666610  
666611  
666612  
666613  
666614  
666615  
666616  
666617  
666618  
666619  
666620  
666621  
666622  
666623  
666624  
666625  
666626  
666627  
666628  
666629  
666630  
666631  
666632  
666633  
666634  
666635  
666636  
666637  
666638  
666639  
666640  
666641  
666642  
666643  
666644  
666645  
666646  
666647  
666648  
666649  
666650  
666651  
666652  
666653  
666654  
666655  
666656  
666657  
666658  
666659  
666660  
666661  
666662  
666663  
666664  
666665  
666666  
666667  
666668  
666669  
666670  
666671  
666672  
666673  
666674  
666675  
666676  
666677  
666678  
666679  
666680  
666681  
666682  
666683  
666684  
666685  
666686  
666687  
666688  
666689  
666690  
666691  
666692  
666693  
666694  
666695  
666696  
666697  
666698  
666699  
6666100  
6666101  
6666102  
6666103  
6666104  
6666105  
6666106  
6666107  
6666108  
6666109  
6666110  
6666111  
6666112  
6666113  
6666114  
6666115  
6666116  
6666117  
6666118  
6666119  
6666120  
6666121  
6666122  
6666123  
6666124  
6666125  
6666126  
6666127  
6666128  
6666129  
6666130  
6666131  
6666132  
6666133  
6666134  
6666135  
6666136  
6666137  
6666138  
6666139  
6666140  
6666141  
6666142  
6666143  
6666144  
6666145  
6666146  
6666147  
6666148  
6666149  
6666150  
6666151  
6666152  
6666153  
6666154  
6666155  
6666156  
6666157  
6666158  
6666159  
6666160  
6666161  
6666162  
6666163  
6666164  
6666165  
6666166  
6666167  
6666168  
6666169  
6666170  
6666171  
6666172  
6666173  
6666174  
6666175  
6666176  
6666177  
6666178  
6666179  
6666180  
6666181  
6666182  
6666183  
6666184  
6666185  
6666186  
6666187  
6666188  
6666189  
6666190  
6666191  
6666192  
6666193  
6666194  
6666195  
6666196  
6666197  
6666198  
6666199  
6666200  
6666201  
6666202  
6666203  
6666204  
6666205  
6666206  
6666207  
6666208  
6666209  
6666210  
6666211  
6666212  
6666213  
6666214  
6666215  
6666216  
6666217  
6666218  
6666219  
6666220  
6666221  
6666222  
6666223  
6666224  
6666225  
6666226  
6666227  
6666228  
6666229  
66662210  
66662211  
66662212  
66662213  
66662214  
66662215  
66662216  
66662217  
66662218  
66662219  
66662220  
66662221  
66662222  
66662223  
66662224  
66662225  
66662226  
66662227  
66662228  
66662229  
66662230  
66662231  
66662232  
66662233  
66662234  
66662235  
66662236  
66662237  
66662238  
66662239  
66662240  
66662241  
66662242  
66662243  
66662244  
66662245  
66662246  
66662247  
66662248  
66662249  
66662250  
66662251  
66662252  
66662253  
66662254  
66662255  
66662256  
66662257  
66662258  
66662259  
66662260  
66662261  
66662262  
66662263  
66662264  
66662265  
66662266  
66662267  
66662268  
66662269  
66662270  
66662271  
66662272  
66662273  
66662274  
66662275  
66662276  
66662277  
66662278  
66662279  
66662280  
66662281  
66662282  
66662283  
66662284



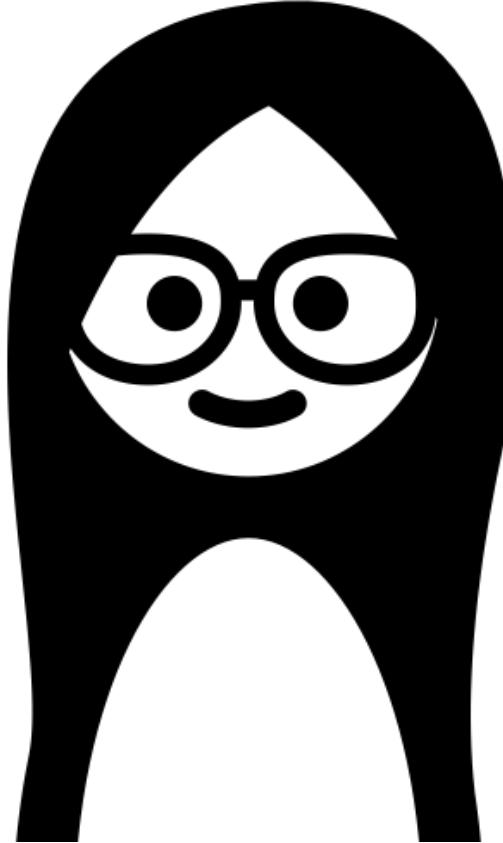
**Mas espere um pouco**



Joviane



Joviane



Não gosta de entrevistar



**Anote!**

**Registre onde todos  
possam ver!**



**São as regras  
do grupo**



**Dê feedback  
sobre elas!**





Definimos muitas coisas até  
agora...

**Mas resolver  
o desafio  
impacta a vida  
de quem?**

---



**Do Fernando, que quer um  
plano comercial**



**Da Renata, que quer um  
plano para um grupo**

**Entenda quem é  
seu público!**



60TH STREET STATION



## Prepare-se

1 a 3 pessoas

20 a 30 minutos

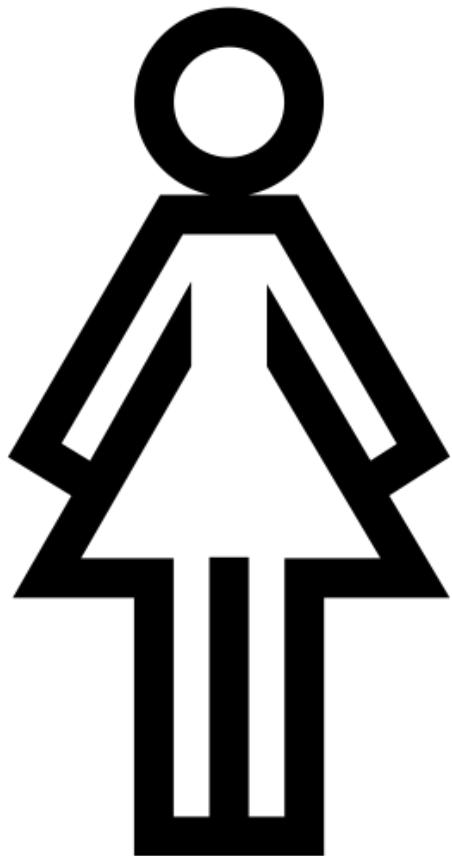
*Post-its*

---

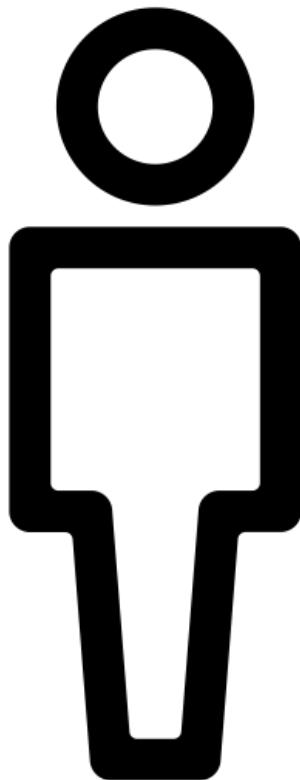
Para quem vamos resolver o desafio?

---

Mulheres?



Homens?



# **Clientes?**

**Companheiros de  
Trabalho?**

# No nosso caso



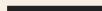
## **Pense Amplamente - Públicos**

- Pessoa jurídica;
- Grupo de pessoas (pessoa física).

**Outros alunos  
podem ser  
impactados?**

# **Sim, pode ser ampliado!**

Não só para o Fernando.



# **Sim, pode ser ampliado!**

Não só para o Fernando.

Não só para a Renata.

---

# **Sim, pode ser ampliado!**

Não só para o Fernando.

Não só para a Renata.

Para futuros alunos!

---

# Liste contatos!



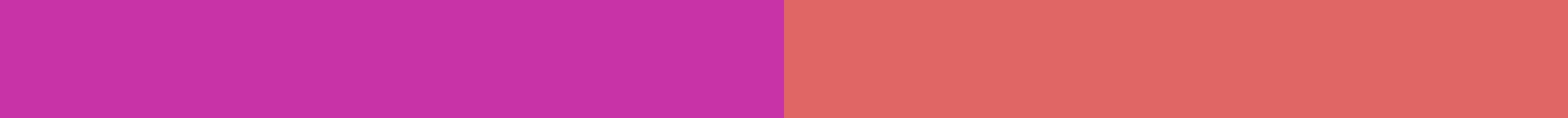
Pense amplamente!



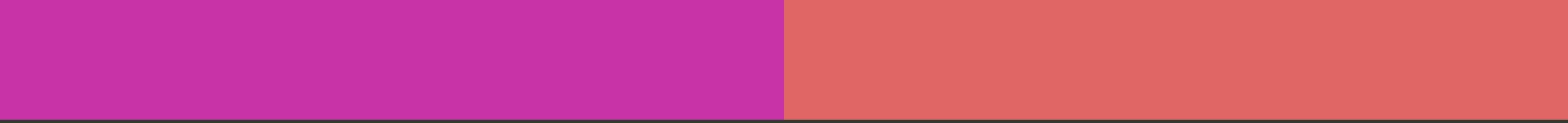
# E anote!



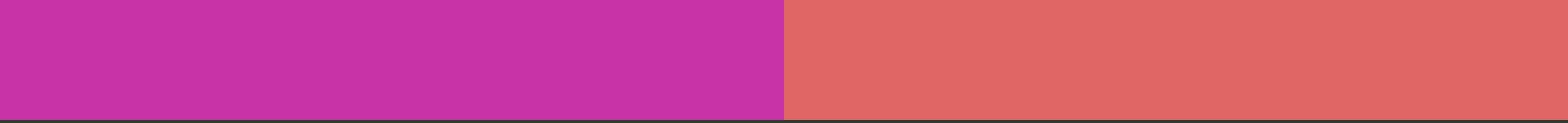
## Deixe visível para todos!



**Precisamos nos  
organizar!**



**Valide as entregas com o grupo!**



**Lembra do cronograma?  
Refaça em grupo!**

GMT	MONDAY 6/15	TUESDAY 6/16	WEDNESDAY 6/17	THURSDAY 6/18	FRIDAY 6/19	SATURDAY 6/20	SUNDAY 6/21
7 AM							
8 AM	<b>Preparação</b> Me programar para iniciar a fase de preparação						
9 AM							
10 AM							
11 AM							
12 PM				<b>Preparação</b> Passar o dia na "Preparação" do D.T com os demais participantes.			
1 PM							
2 PM			<b>Reunião Dev</b> Reunião com a galera de dev - UX help				
3 PM	<b>Reunião Comercial</b>						
4 PM							
5 PM							
6 PM							
7 PM							
8 PM							
9 PM							
10 PM							
11 PM							



## Prepare-se

2 a 3 pessoas

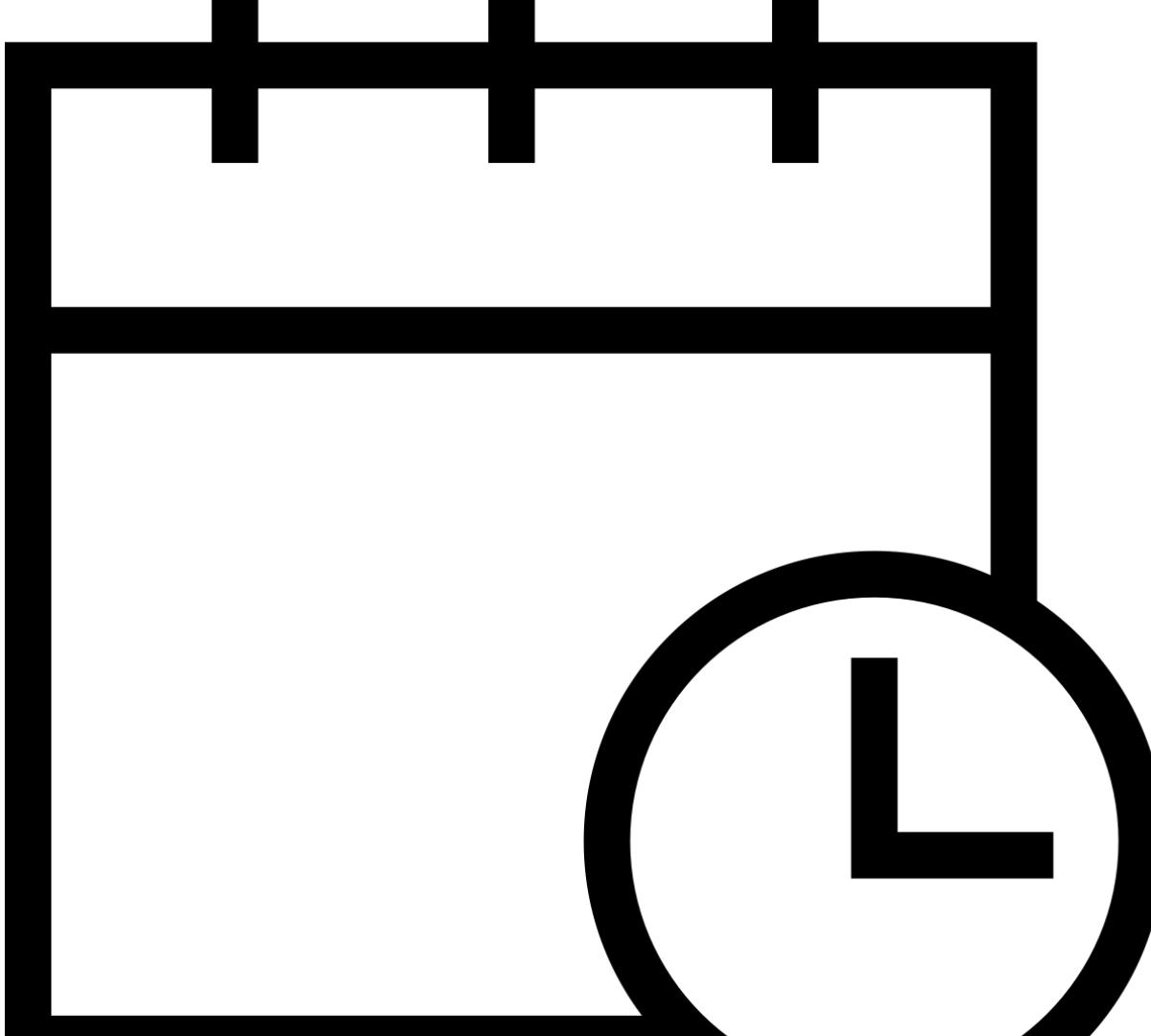
20 a 30 minutos

*Post-its*

**Esboce um  
cronograma!**

**Estabeleça  
combinados!**

**Crie um lembrete  
visível!**



**Refine o seu  
plano!**

**Agora  
podemos  
conversar com  
as pessoas?**

---

Mas sobre o  
quê?





## Prepare-se

2 a 3 pessoas

20 a 30 minutos

*Post-its*



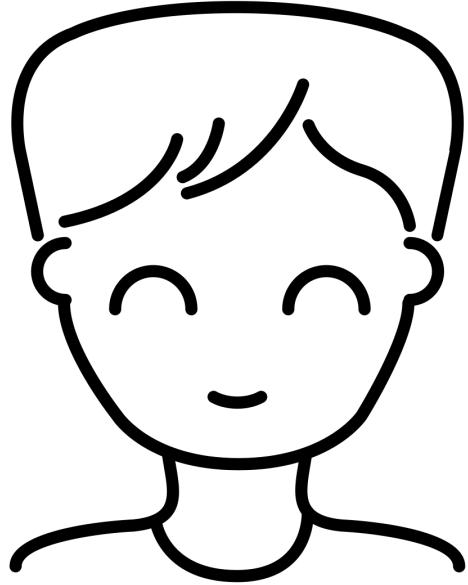
Encontre pessoas para  
conversar!



Mariana

Comercial

Sugestão: Conversar com futuros contratantes.



# Natan

Instrutor

Sugestão: Conversar com o Rodolfo, que possui plano empresarial.



**Liste as pessoas com quem  
poderia conversar**

## **Pessoas para Conversar**

- Interessados em contratar planos para grupos;

## **Pessoas para Conversar**

- Interessados em contratar planos para grupos;
- Interessados em contratar planos empresariais;

## **Pessoas para Conversar**

- Interessados em contratar planos para grupos;
- Interessados em contratar planos empresariais;
- Rodolfo, que já possui um plano empresarial contratado.

**Conheça pessoas  
interessantes para  
o desafio!**

# Alunos de outras plataformas

## **Pessoas para Conversar**

- Interessados em contratar planos para grupos;
- Interessados em contratar planos empresariais;
- Rodolfo, que já possui um plano empresarial contratado;
- Alunos de outras plataformas.



# Pense em extremos

Podem trazer insights!

Como encontrar

# Inspiração?

# **Se organize!**



O que  
precisamos  
fazer?

---

# Faça uma lista de atividades!



# **Lista de Atividades**

- Aprender com os usuários (conversar com esses usuários, entender o que eles querem/pensam/sentem/buscam);

# **Lista de Atividades**

- Aprender com os usuários (conversar com esses usuários, entender o que eles querem/pensam/sentem/buscam);
- Aprender com especialistas (como podemos conversar com pessoas que tem uma plataforma parecida? Podemos dizer que somos estudantes e buscar entender? Ou podemos por exemplo ler livros, assistir entrevistas desses especialistas e aprender com os ensinamentos que eles passam);

# **Lista de Atividades**

- Aprender com os usuários (conversar com esses usuários, entender o que eles querem/pensam/sentem/buscam);
- Aprender com especialistas (como podemos conversar com pessoas que tem uma plataforma parecida? Podemos dizer que somos estudantes e buscar entender? Ou podemos por exemplo ler livros, assistir entrevistas desses especialistas e aprender com os ensinamentos que eles passam);
- Buscar inspiração em ambientes similares (outras plataformas de ensino; vou me cadastrar e entender como se comunicam comigo, como me fazem ficar na plataforma);

Listamos muitas  
coisas

# Espera

**Seleccione  
Entrevistados!**



## Prepare-se

1 a 3 pessoas

20 a 45 minutos

*Post-its*

# Lembra do Fernando?

# Lembra da Renata?



Como eles são?

—

Refletem o tipo de pessoas com quem queremos falar?



Descreva as pessoas com quem você quer falar!

## **Descrição**

- Homens e mulheres;

## **Descrição**

- Homens e mulheres;
- Economicamente ativos;

## **Descrição**

- Homens e mulheres;
- Economicamente ativos;
- Gerentes, analistas e estagiários de empresas;

## **Descrição**

- Homens e mulheres;
- Economicamente ativos;
- Gerentes, analistas e estagiários de empresas;
- Universitários;

## **Descrição**

- Homens e mulheres;
- Economicamente ativos;
- Gerentes, analistas e estagiários de empresas;
- Universitários;
- Conhecem a Alura/Caelum/Casa do Código;

**Quanto tempo temos para falar com  
essas pessoas?**



# Onde vamos encontrá-las?



## **Planeje a Interação e Logística**

- 1) Combinar ponto de encontro (Alura/Caelum ou Starbucks Metrô Paraíso);
- 2) Horário de almoço (12h às 14h).



**Planeje a Interação  
e a Logística!**



**Com quem  
iremos  
conversar?**



**Já descrevemos.  
Mas quem elas são?**



## **Entrevistados**

- Bruno ex aluno da Caelum;

## **Entrevistados**

- Bruno ex aluno da Caelum;
- Luani aluna da Alura;

## **Entrevistados**

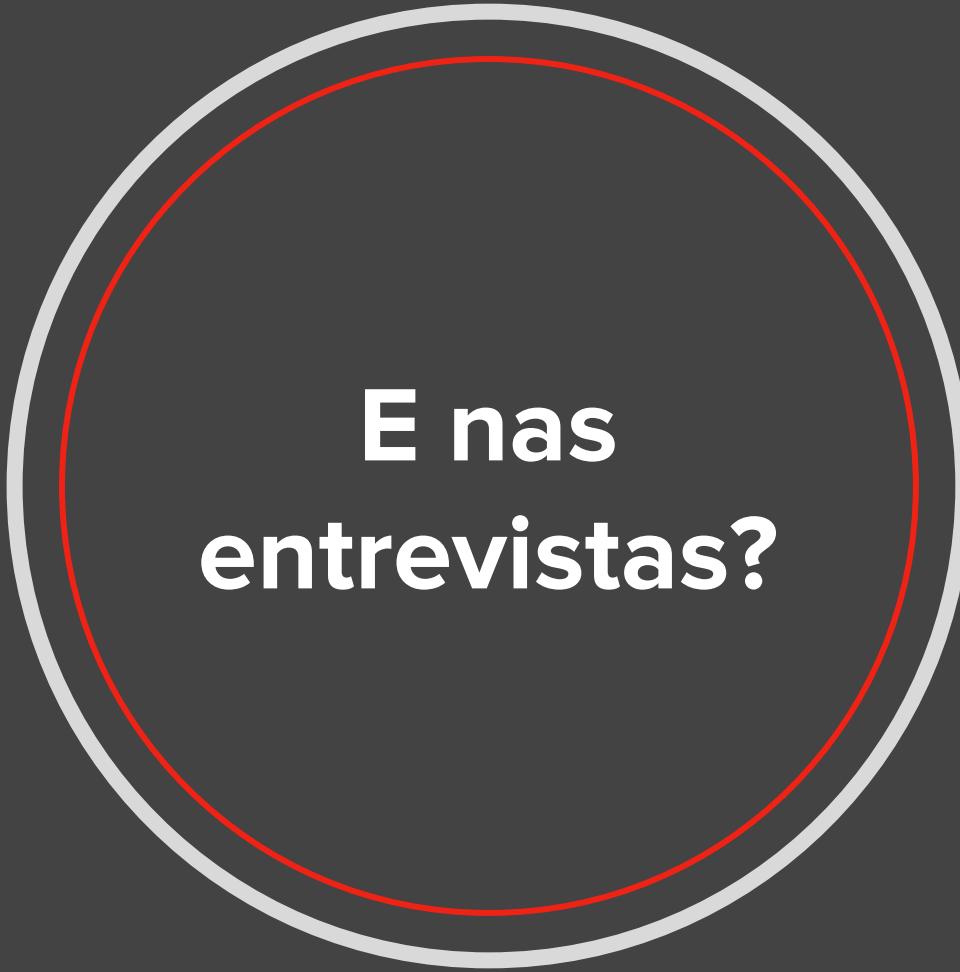
- Bruno ex aluno da Caelum;
- Luani aluna da Alura;
- Ricardo dev de ios da Viva Real;

## **Entrevistados**

- Bruno ex aluno da Caelum;
- Luani aluna da Alura;
- Ricardo dev de ios da Viva Real;
- Giovana dev de android na catho;

## **Entrevistados**

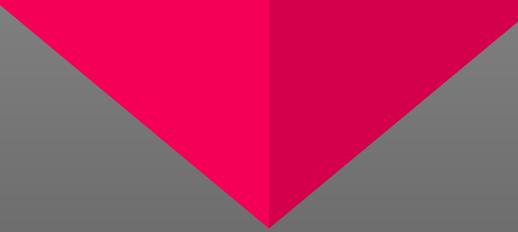
- Bruno ex aluno da Caelum;
- Luani aluna da Alura;
- Ricardo dev de ios da Viva Real;
- Giovana dev de android na catho;
- Carolina estudante de sistemas da informação da USP.



E nas  
entrevistas?



Confira o recrutamento!



Previna possíveis furos!

O que  
perguntar?

**Faça um Roteiro!**



## Prepare-se

2 a 3 pessoas

20 a 30 minutos

*Post-its*

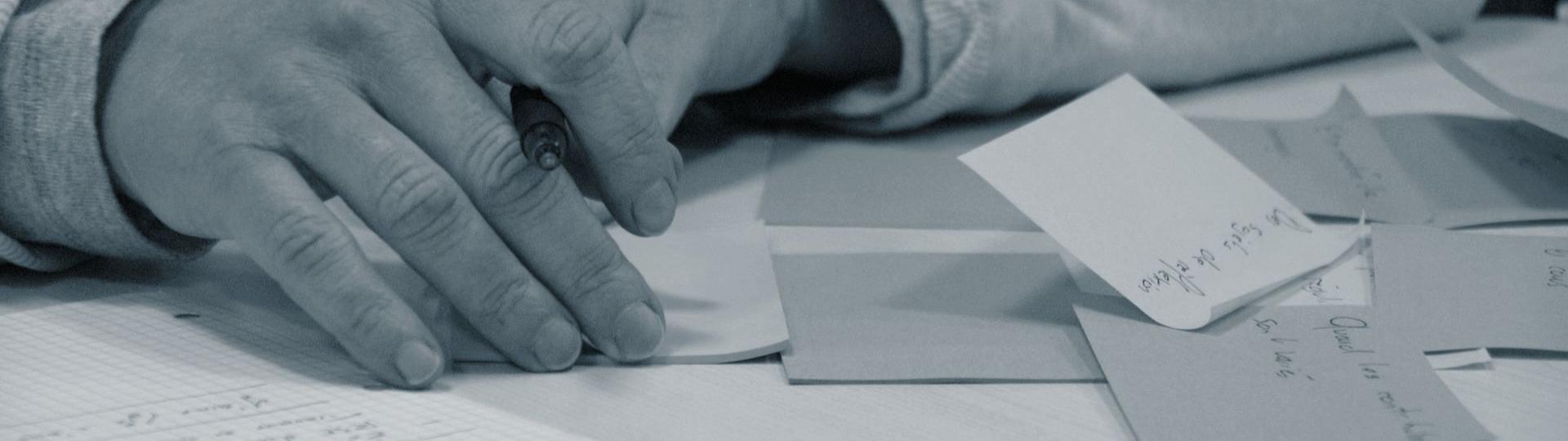
O que  
precisamos  
saber?



Como Renata e Fernando  
contratam planos?

| Como eles poderiam  
contratar um?

| Como faço o entrevistado  
me dizer isso?



# Identifique temas

## **Temas**

- Perguntas sociodemográficas (nome, idade, sexo, onde mora, estuda ou não, formado ou não, trabalha ou não);

## **Temas**

- Perguntas sociodemográficas (nome, idade, sexo, onde mora, estuda ou não, formado ou não, trabalha ou não);
- Hobbies;

## **Temas**

- Perguntas sociodemográficas (nome, idade, sexo, onde mora, estuda ou não, formado ou não, trabalha ou não);
- Hobbies;
- Como estuda;

## **Temas**

- Perguntas sociodemográficas (nome, idade, sexo, onde mora, estuda ou não, formado ou não, trabalha ou não);
- Hobbies;
- Como estuda;
- Hábitos de leitura;

## **Temas**

- Perguntas sociodemográficas (nome, idade, sexo, onde mora, estuda ou não, formado ou não, trabalha ou não);
- Hobbies;
- Como estuda;
- Hábitos de leitura;
- Interesse em cursos online.

O que iremos perguntar  
sobre esses temas?



**Desenvolva as  
perguntas!**

**Evite perguntas  
SIM/NÃO**

# Perguntas

- Nome.

# Perguntas

- Nome.
- Idade.

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.
- Escolaridade. Ainda estudante? Se sim, do quê?

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.
- Escolaridade. Ainda estudante? Se sim, do quê?
- Trabalha?

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.
- Escolaridade. Ainda estudante? Se sim, do quê?
- Trabalha?
- Tem algum Hobbie? Se sim, qual(is)?

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.
- Escolaridade. Ainda estudante? Se sim, do quê?
- Trabalha?
- Tem algum Hobbie? Se sim, qual(is)?
- Gostaria de viver apenas do Hobbie?

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.
- Escolaridade. Ainda estudante? Se sim, do quê?
- Trabalha?
- Tem algum Hobbie? Se sim, qual(is)?
- Gostaria de viver apenas do Hobbie?
- Se estuda, como costuma estudar?

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.
- Escolaridade. Ainda estudante? Se sim, do quê?
- Trabalha?
- Tem algum Hobbie? Se sim, qual(is)?
- Gostaria de viver apenas do Hobbie?
- Se estuda, como costuma estudar?
- Possui hábitos de leitura? Se sim, através de livros/sites?

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.
- Escolaridade. Ainda estudante? Se sim, do quê?
- Trabalha?
- Tem algum Hobbie? Se sim, qual(is)?
- Gostaria de viver apenas do Hobbie?
- Se estuda, como costuma estudar?
- Possui hábitos de leitura? Se sim, através de livros/sites?
- Possui interesse em cursos online?

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.
- Escolaridade. Ainda estudante? Se sim, do quê?
- Trabalha?
- Tem algum Hobbie? Se sim, qual(is)?
- Gostaria de viver apenas do Hobbie?
- Se estuda, como costuma estudar?
- Possui hábitos de leitura? Se sim, através de livros/sites?
- Possui interesse em cursos online?
- Já fez algum curso online pago? Qual?

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.
- Escolaridade. Ainda estudante? Se sim, do quê?
- Trabalha?
- Tem algum Hobbie? Se sim, qual(is)?
- Gostaria de viver apenas do Hobbie?
- Se estuda, como costuma estudar?
- Possui hábitos de leitura? Se sim, através de livros/sites?
- Possui interesse em cursos online?
- Já fez algum curso online pago? Qual?
- Contrataria um curso online em grupo?

# Perguntas

- Nome.
- Idade.
- Sexo.
- Onde mora.
- Escolaridade. Ainda estudante? Se sim, do quê?
- Trabalha?
- Tem algum Hobbie? Se sim, qual(is)?
- Gostaria de viver apenas do Hobbie?
- Se estuda, como costuma estudar?
- Possui hábitos de leitura? Se sim, através de livros/sites?
- Possui interesse em cursos online?
- Já fez algum curso online pago? Qual?
- Contrataria um curso online em grupo?
- Contrataria um curso online para empresa que trabalha?



**Qual a ordem das  
perguntas?**



**Existe alguma forma ideal para  
organizar as perguntas?**



**Sim!**  
**A IDEO criou!**



## Estruturação das Perguntas

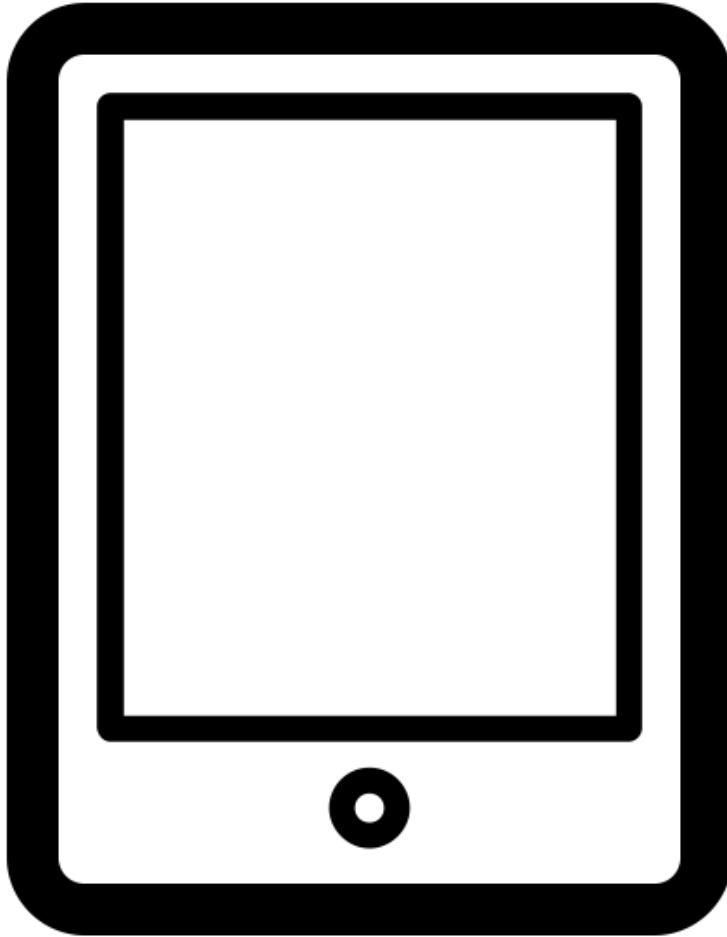
- Inicie com o que é específico: abra com perguntas que deixem os entrevistados confortáveis em responder;
- Amplie: faça perguntas mais profundas sobre esperanças, medos e ambições;
- Vá mais fundo: explore o seu problema/desafio ou aprofunde qualquer tema interessante que tenha aparecido durante a conversa. Considere estimular o pensamento com cenários “e se...”.

**Crie um roteiro  
dessas perguntas**

**Estruture para que a  
leitura fique fácil**

---

Tablet?



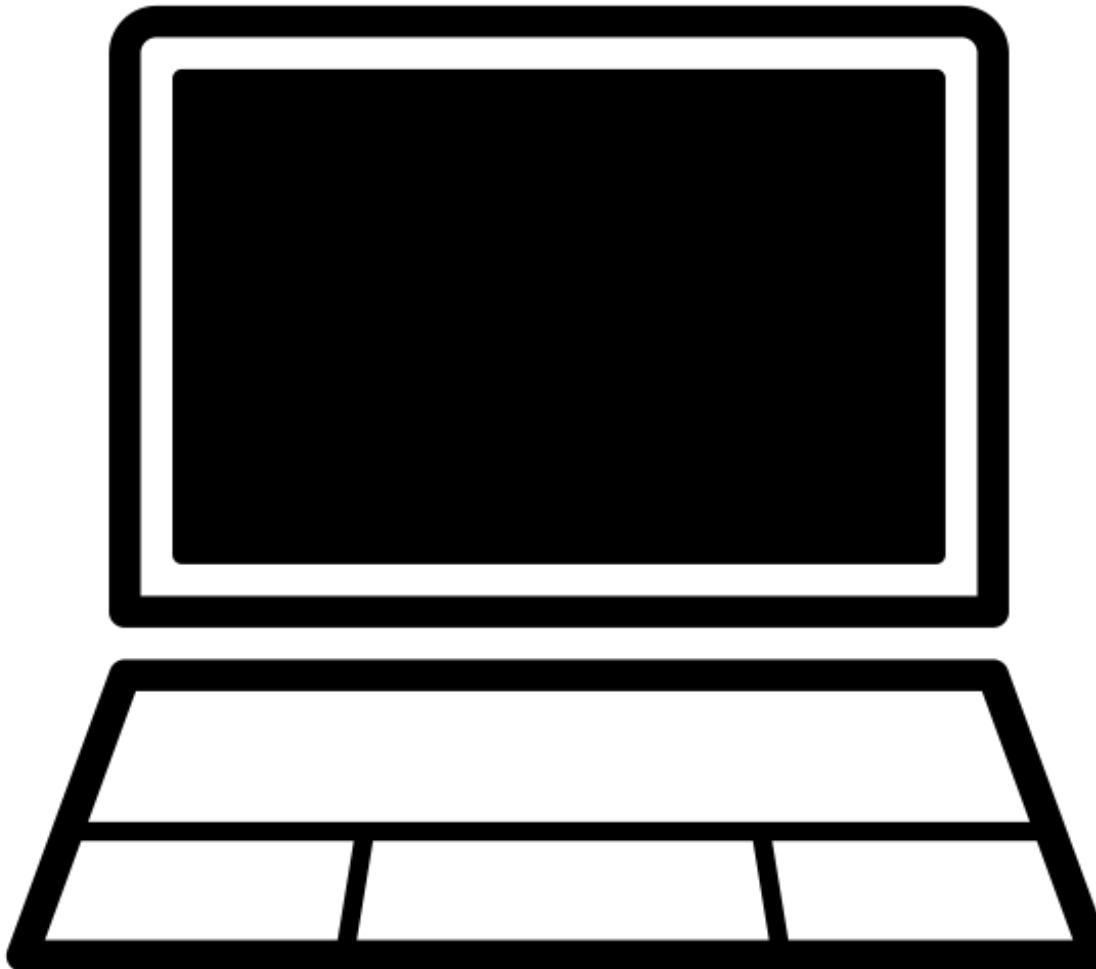
---

Impresso?



---

**Notebook?**



**O que for melhor  
pra você!**

# Contextualize o entrevistado





# Coloque seu potencial em prática!

Cursos online de tecnologia que reinventam sua carreira.

## Imagens

Cursos de  
**Mobile**  
*iOS, Android, PhoneGap, e mais...*

Cursos de  
**Programação**  
*Java, C#, Ruby, PHP, Python e mais...*

Cursos de  
**Front-end**  
*HTML, CSS, Angular, JavaScript e mais...*

Cursos de  
**Infraestrutura**  
*Linux, SQL, Git, Docker e mais...*

Cursos de  
**Design & UX**  
*Photoshop, Illustrator, Usabilidade e mais...*

Cursos de  
**Business**  
*Agilidade, Startup, Marketing, SEO e mais...*



Apresente o Projeto

**Temos o  
questionário**



**Vamos  
Entrevistar**





**WAIT**





**Confirme as  
entrevistas**





**Prepare-se para  
as entrevistas**





## Prepare-se

2 a 3 pessoas

15 a 25 minutos

*Checklist*

Confirme com os  
entrevistados



Quem será o entrevistador?



# Atribua funções



**Existe alguma recomendação?**



**Sim!**  
**A IDEO criou!**



# Mundo ideal: 4 entrevistadores



## **Funções no Trabalho de Campo**

- Uma pessoa responsável por tirar fotos (peça autorização do participante para tirar fotos);

## **Funções no Trabalho de Campo**

- Uma pessoa responsável por tirar fotos (peça autorização do participante para tirar fotos);
- Uma pessoa para anotar;

## **Funções no Trabalho de Campo**

- Uma pessoa responsável por tirar fotos (peça autorização do participante para tirar fotos);
- Uma pessoa para anotar;
- Uma pessoa para fazer as perguntas;

## **Funções no Trabalho de Campo**

- Uma pessoa responsável por tirar fotos (peça autorização do participante para tirar fotos);
- Uma pessoa para anotar;
- Uma pessoa para fazer as perguntas;
- Uma pessoa responsável por observar as expressões corporais.

You me  
atrasar?



**Esqueci o  
roteiro?**



**Posso evitar  
tudo isso?**





**Existe alguma recomendação?**



**Sim!**  
**A IDEO criou!**



## **Checklist para as Entrevistas**

- Roteiro de perguntas;

## **Checklist para as Entrevistas**

- Roteiro de perguntas;
- Contato dos entrevistados;

## **Checklist para as Entrevistas**

- Roteiro de perguntas;
- Contato dos entrevistados;
- Contato dos membros do grupo de D.T;

## **Checklist para as Entrevistas**

- Roteiro de perguntas;
- Contato dos entrevistados;
- Contato dos membros do grupo de D.T;
- Endereço do lugar de encontro e explicações de como chegar;

## **Checklist para as Entrevistas**

- Roteiro de perguntas;
- Contato dos entrevistados;
- Contato dos membros do grupo de D.T;
- Endereço do lugar de encontro e explicações de como chegar;
- Cadernos de anotações e canetas (ou computador);

## **Checklist para as Entrevistas**

- Roteiro de perguntas;
- Contato dos entrevistados;
- Contato dos membros do grupo de D.T;
- Endereço do lugar de encontro e explicações de como chegar;
- Cadernos de anotações e canetas (ou computador);
- Câmera carregada (ou celular carregado para tirar as fotos);

## **Checklist para as Entrevistas**

- Roteiro de perguntas;
- Contato dos entrevistados;
- Contato dos membros do grupo de D.T;
- Endereço do lugar de encontro e explicações de como chegar;
- Cadernos de anotações e canetas (ou computador);
- Câmera carregada (ou celular carregado para tirar as fotos);
- Celulares carregados para contato;

## **Checklist para as Entrevistas**

- Roteiro de perguntas;
- Contato dos entrevistados;
- Contato dos membros do grupo de D.T;
- Endereço do lugar de encontro e explicações de como chegar;
- Cadernos de anotações e canetas (ou computador);
- Câmera carregada (ou celular carregado para tirar as fotos);
- Celulares carregados para contato;
- Presente de agradecimento pela participação (caso tenha sido acertado com o grupo de D.T - na Alura nós fizemos um café e demos cupons de descontos para a casa do código);

## **Checklist para as Entrevistas**

- Roteiro de perguntas;
- Contato dos entrevistados;
- Contato dos membros do grupo de D.T;
- Endereço do lugar de encontro e explicações de como chegar;
- Cadernos de anotações e canetas (ou computador);
- Câmera carregada (ou celular carregado para tirar as fotos);
- Celulares carregados para contato;
- Presente de agradecimento pela participação (caso tenha sido acertado com o grupo de D.T - na Alura nós fizemos um café e demos cupons de descontos para a casa do código);
- Post-its e canetas;

**Estamos  
prontos!**

**Entreviste!!**

# Paralelo as suas entrevistas



**Entenda ainda mais  
o seu desafio**





**Entenda a realidade  
do seu público**





**Vivencie o que o  
cliente vive**





# Entenda as emoções do cliente



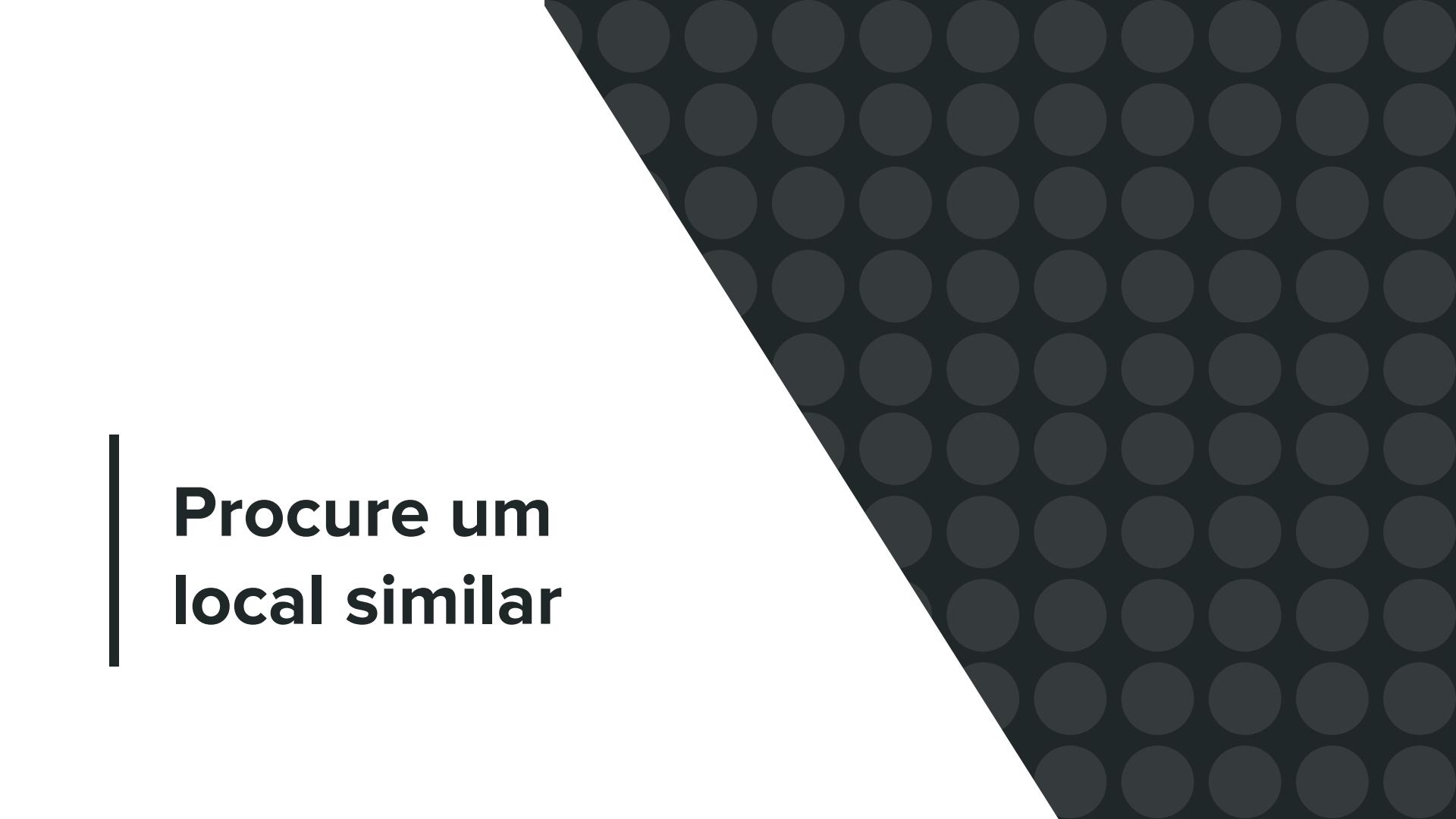


## Prepare-se

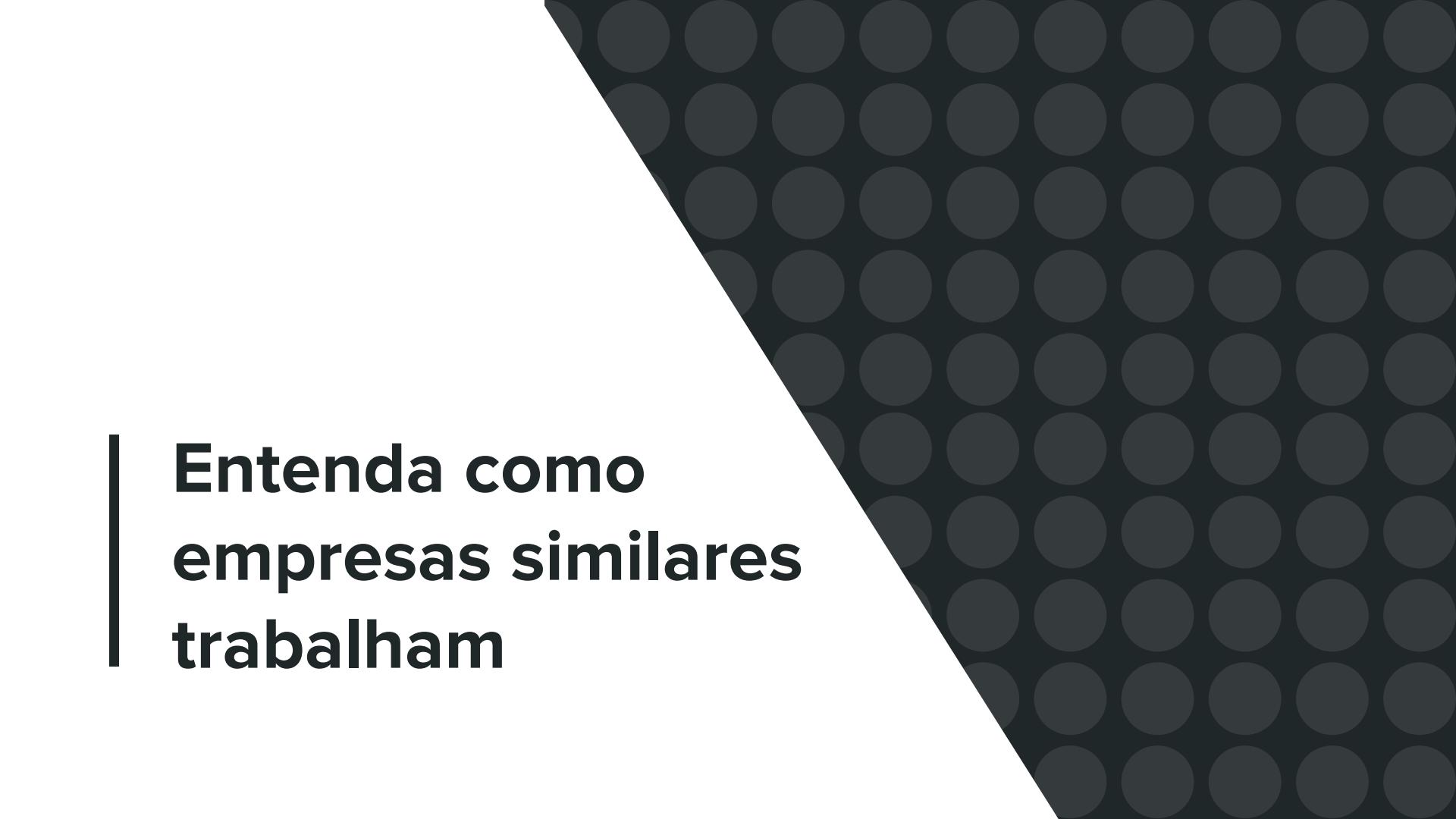
2 a 6 pessoas

30 a 60 minutos

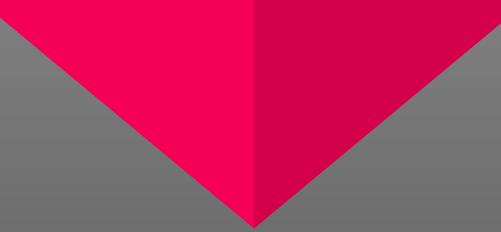
Post it



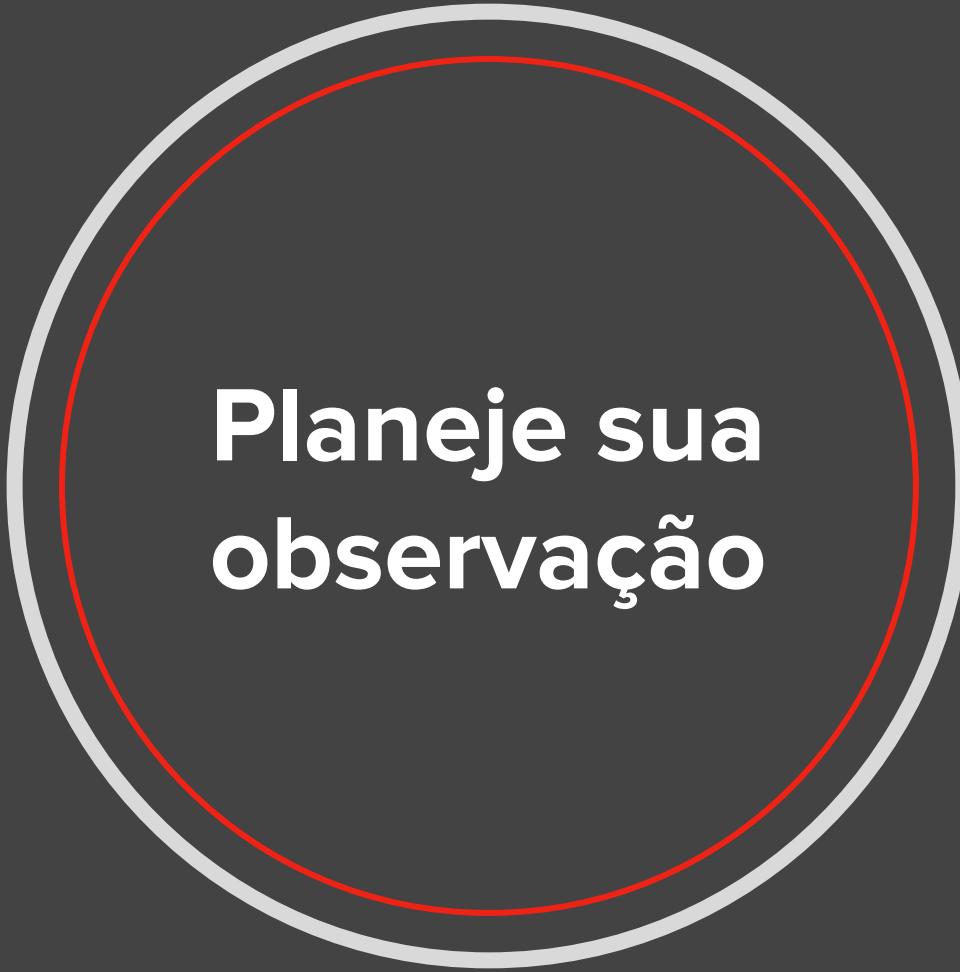
**Procure um  
local similar**



**Entenda como  
empresas similares  
trabalham**



Skillshare



Planeje sua  
observação

| Descreva o que você vê

| Descreva o que você vê

Espaço

| Descreva o que você vê

Espaço

Horário

| Descreva o que você vê

Espaço

Horário

Fotografe

## **Padrões de comportamento das pessoas na Observação**

- Como as pessoas se comportam naquele ambiente?

| Descreva as emoções que sentiu

## **Emoções sentidas na Observação**

- Surpresas?
- Frustrações?
- Motivações?
- Fatores de tomada de decisão.

# No nosso caso



## **Emoções sentidas na Observação**

- Ficamos surpresos pela quantidade de cursos disponíveis na plataforma e pelo valor;
- Ficamos surpresos também com a possibilidade dos usuários obterem bolsas de estudos (descontos).
- Os usuários podem comprar apenas um curso e apenas no rodapé o usuário é levado a escolher um plano mensal, anual ou para um grupo de pessoas.

**Observação  
finalizada?**

**Sim?**

Documente o que você viu!



# No nosso caso



## **Descrição da Observação**

- Site com diversos cursos;

## **Descrição da Observação**

- Site com diversos cursos;
- Opções diferentes de contratação;
- Cursos free e pagos;
- Site menos visual em relação às seções em comparação a Alura.

**Busque inspiração em  
contextos diferentes**



**Isso pode ajudar a abrir a sua mente**



## Prepare-se

2 a 3 pessoas

30min a 1h20

Post it

**Por exemplo**



Reformular uma  
Biblioteca

# Observação na Loja da Apple



# **Itens observados**

## **Itens visualizados na Observação - Apple**

- Apresentação dos produtos que são lançamentos;

## **Itens visualizados na Observação - Apple**

- Apresentação dos produtos que são lançamentos;
- Disposição dos produtos na loja que facilita a circulação pelo espaço.

| Liste os locais que  
gostaria de visitar

# No nosso caso



## **Locais para visitar**

- Site skillshare;
- Sites de universidades que tenham EAD.



Locais semelhantes mas  
de outros contextos

**Por exemplo**



# Saída do Aeroporto

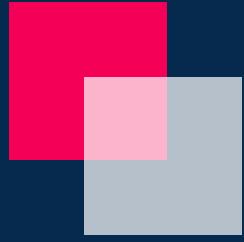
---

# Saída do Hotel





Mas eu simplesmente vou  
observar?



# Organize suas atividades!

# Entre em contato

Com pessoas

Com locais

**Explique o  
porquê da  
observação**

---



**Observe antes**



Pergunte  
depois

# **Converse com especialistas**



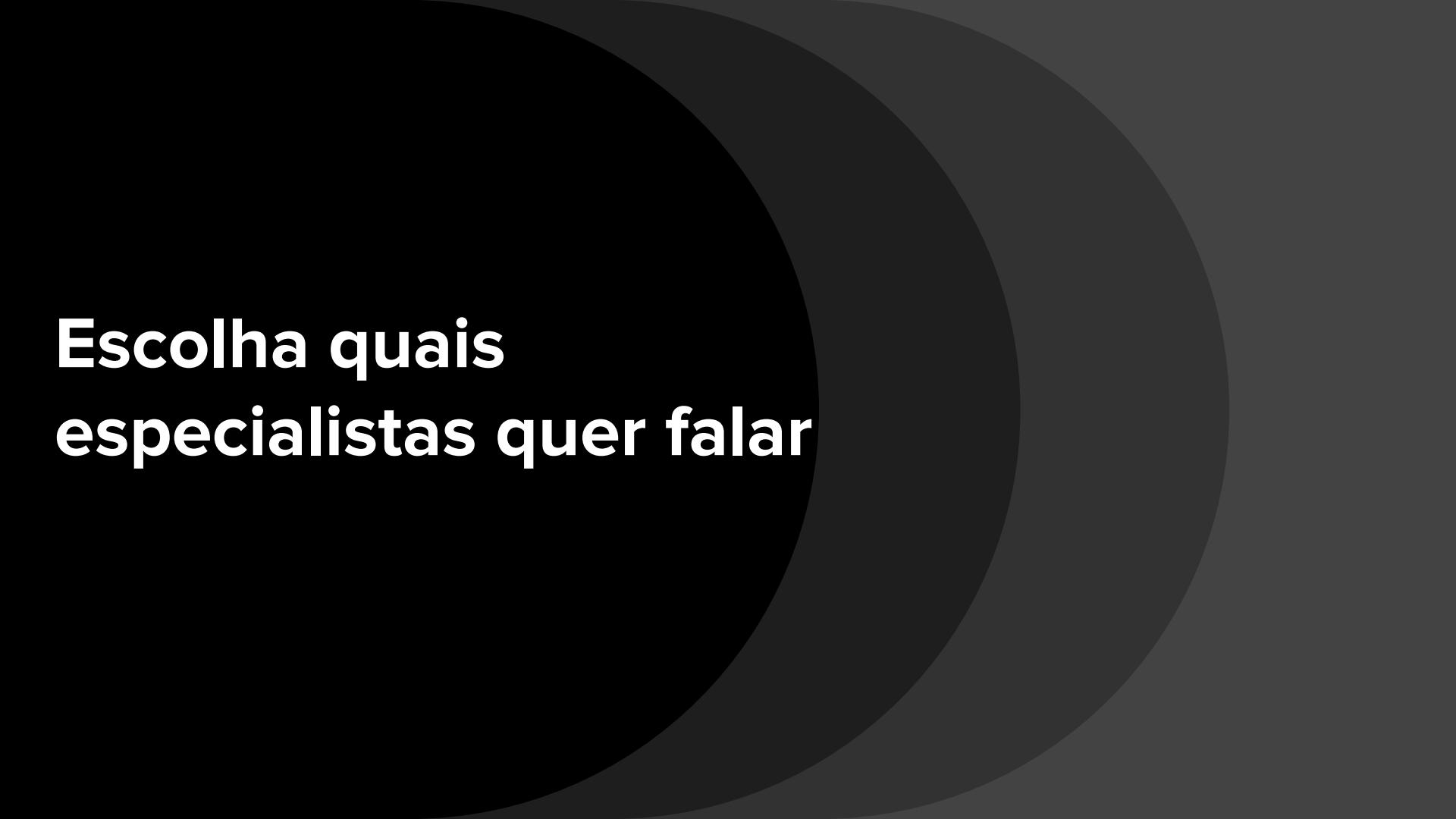


## Prepare-se

2 a 6 pessoas

1h a 2h

Post it



**Escolha quais  
especialistas quer falar**

**O que você quer aprender  
da especialidade dele?**

**Ele sabe muito do  
seu desafio?**

# Equilíbrio ao usar o especialista

# Equilíbrio ao usar o especialista

- Entender a situação atual

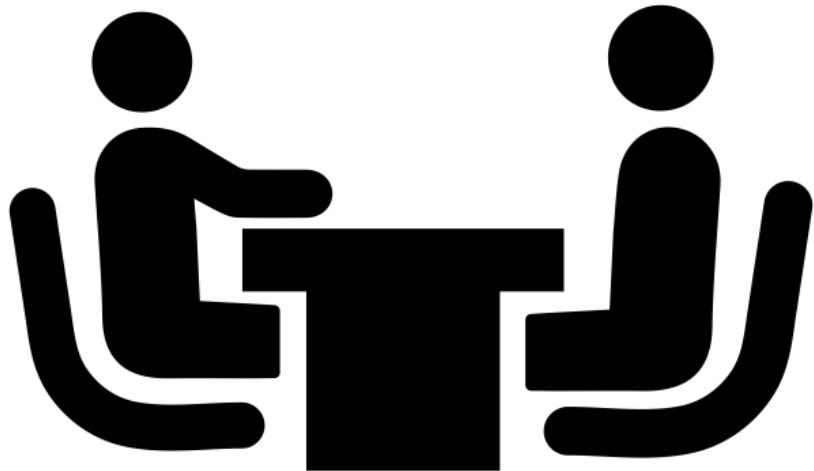
# Equilíbrio ao usar o especialista

- Entender a situação atual
- Pensar além dos modelos existentes

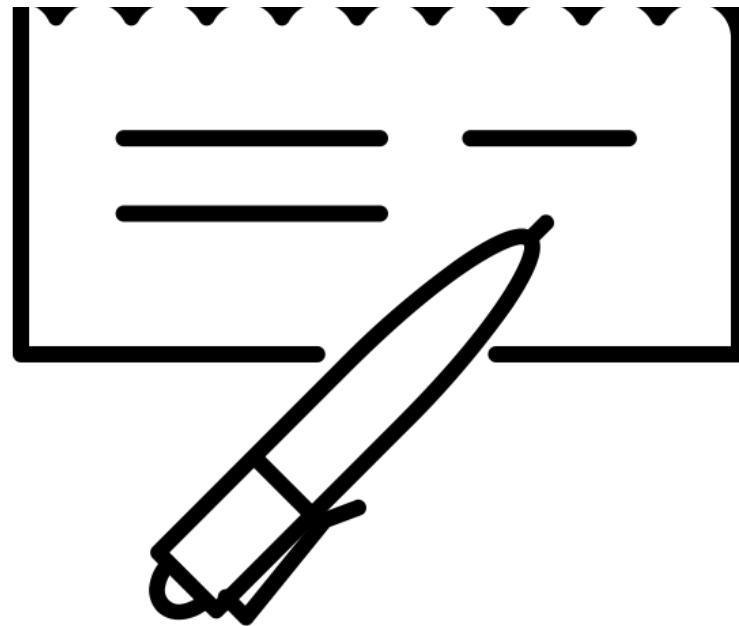
**Aprenda com  
usuários**

**Existem muitas maneiras  
de aprender com eles**

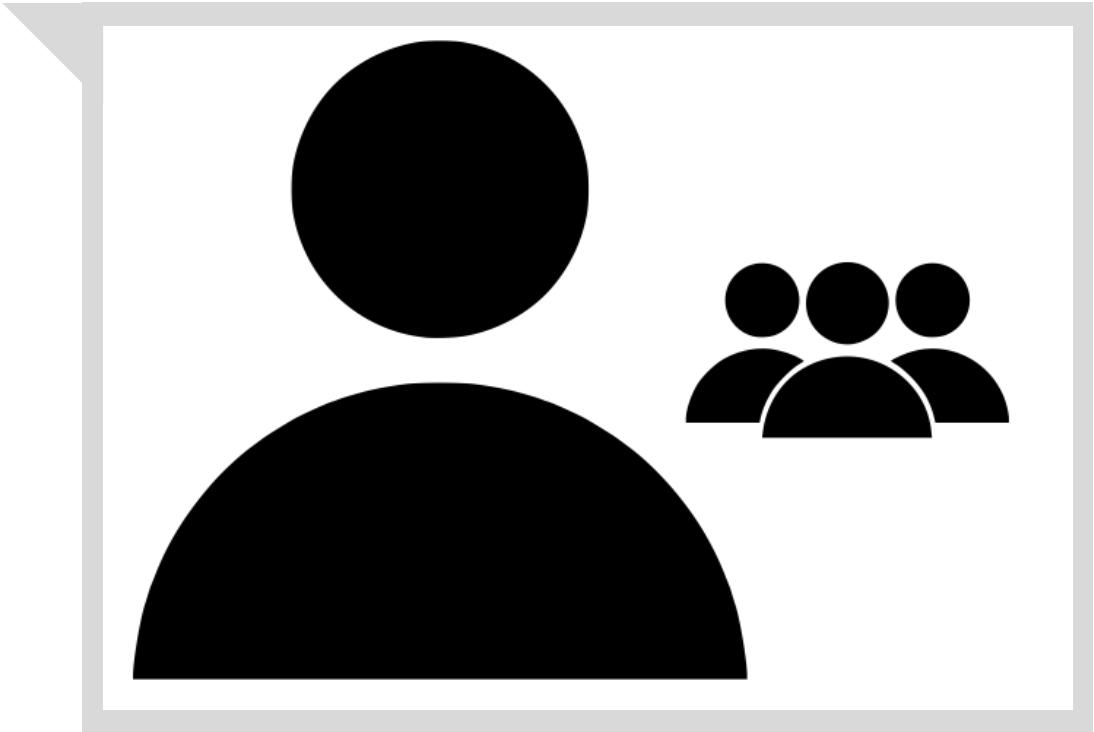
## Entrevistas individuais



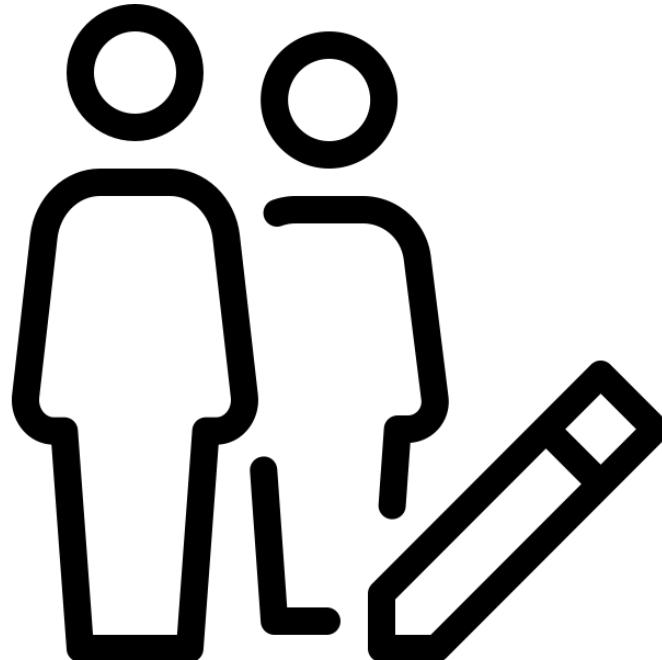
# Documentação das pessoas sobre elas mesmas



# Entrevistas em grupo



**Aprenda com  
a observação  
em pares**



**E para entendermos como funcionam**

Vamos passar por todas aqui :)



## Prepare-se

2 a 6 pessoas

45min a 1h20

Post it



# Método 1





# Método 1

## Aprenda com indivíduos





Deixe o  
entrevistado  
confortável

**Crie uma  
atmosfera de  
confiança**

**Faça a entrevista no  
ambiente do usuário**

**Anote trechos  
da conversa**

**Utilize “”**

**Utilize “”  
para reproduzir a fala  
do usuário**

**Não interprete,  
apenas reproduza  
a fala do entrevistado!**

# No nosso caso



Carolina nos disse na entrevista sobre a Alura:

*“Site interessante, mas não pagaria sozinha, sabe? Ia procurar um desconto, tipo como no peixe urbano e no groupon, que tem compra coletiva...”*

*“Tem isso no site de vocês? Pra amigos? Ou pra pessoas desconhecidas mesmo?”*

**Chame o entrevistado para seu  
processo de Design Thinking**

**Isso trará feedback contínuo  
ao seu processo!**



# Método 2



---

## **Método 2**

### **Documentação das pessoas sobre elas mesmas**

---

# **Planeje as atividades da documentação**



**O que você quer que documentem?**



# O que você quer que documentem?



**Sentimentos?  
Atividades? Comportamentos?**

Instrua os  
participantes

# Gravação?

**Explique  
como fazer!**

# Anotações?

**Explique  
como fazer!**

# Concluído?

---

Revise o material com o participante

---

# Método 3



# Método 3

## Aprenda com grupos



**Escolha os  
participantes**

**Crie uma atmosfera de  
confiança**

**Faça os participantes  
conversarem**

**Observe e anote!**

**Seja o mediador  
da conversa**

**Conversa  
finalizada?**



**Crie um painel com  
os participantes**



**Mantenha contato com eles!**

**Só assim você terá feedback  
contínuo do processo ;)**



# Método 4





# **Método 4**

## **Aprenda com a observação em pares**



**Por exemplo**

**Duas crianças  
trabalhando juntas**

# **Interagem mais**

# **Do que uma criança e um adulto**

**Seus entrevistados podem interagir  
melhor entre eles**



**Seus entrevistados podem interagir  
melhor entre eles**



**Do que com você ;)**

**Faça eles formarem uma dupla**



**Faça eles formarem uma dupla**



**E essa dupla participará do seu  
grupo de DT**

**Seja o mediador  
da conversa**

**Crie atividades para  
aprender novos itens  
com essa dupla**



**Escolha uma  
recompensa  
para o fim do  
processo**



**Se reúnam  
mais vezes**



**Crie Interações  
regulares**



**Quanta coisa!**



**Nessa etapa de Descoberta,  
convermos muito**



**Pesquisamos muito**

**E o que  
fazemos com  
tudo isso?**

---

Vamos pra  
fase de  
Interpretação

---

**Até o próximo  
curso!**

