

# Design Thinking

Empatia e Compreensão Profunda

(Aula 03)

Profa Cynara Carvalho



# CONTEÚDO AULA 03

## *Empatia e Compreensão Profunda*

- Métodos para entender as necessidades e emoções dos usuários
- Estudos de caso ilustrando a aplicação da empatia



# Métodos para entender as necessidades e emoções dos usuários:

## **Entrevistas Contextuais:**

- Conduzir entrevistas no ambiente natural do usuário para observar seu comportamento e compreender as interações com o contexto.

## **2. Personas e Jornadas do Usuário:**

- Criar personas representativas dos usuários-alvo, detalhando suas características, necessidades e jornadas ao interagir com o produto.

Exemplificando:

Aqui está um exemplo simplificado de uma jornada do usuário:

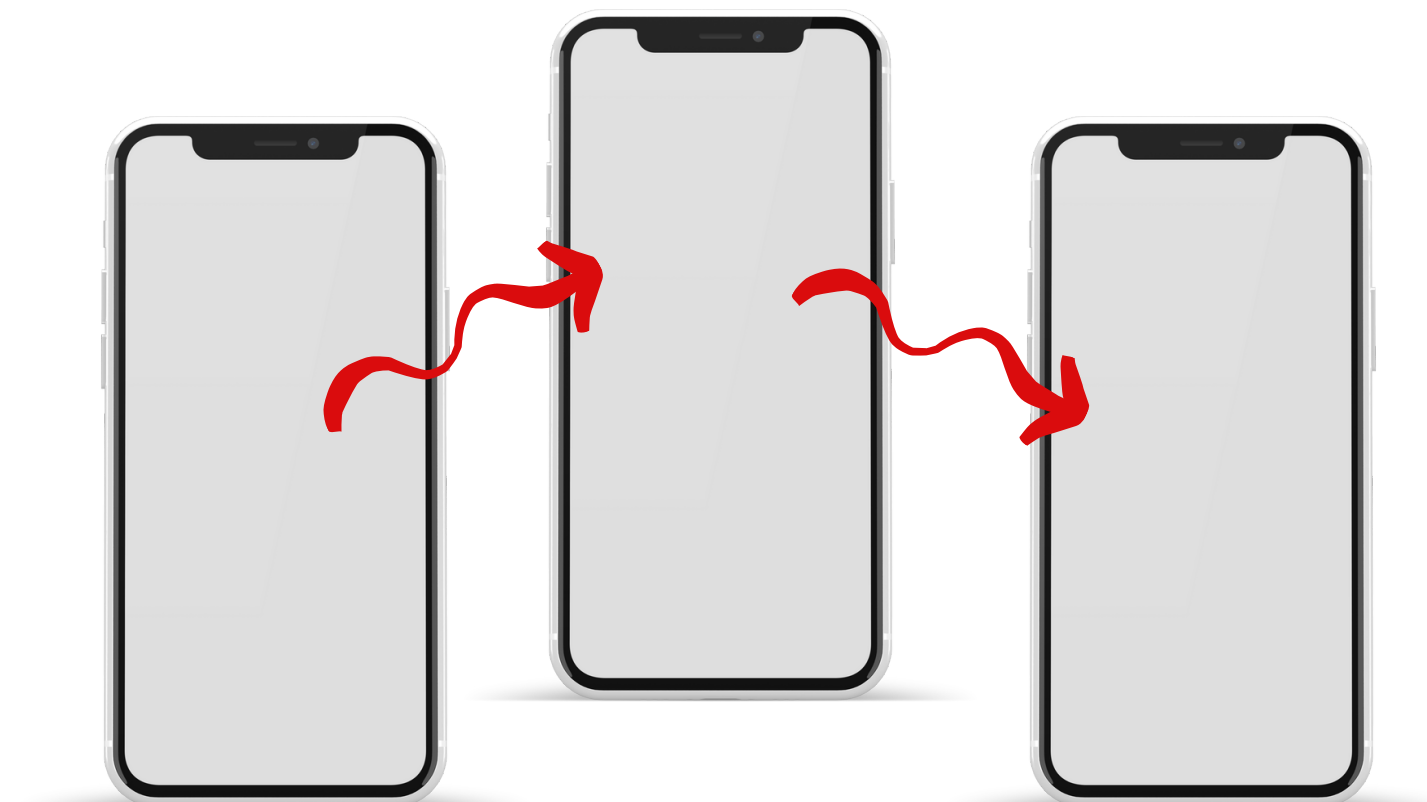
1. **\*Identificação da Necessidade\*:** João percebe que está com fome e decide pedir comida online porque está ocupado e não pode cozinhar.

2. **Pesquisa e Descoberta:** Ele abre o aplicativo de entrega de comida e explora diferentes restaurantes e opções disponíveis na área.
3. **Seleção e Decisão:** Após revisar os menus, ele escolhe um restaurante que oferece sua comida favorita e verifica as opções de entrega.
4. **Compra e Transação:** João adiciona os itens ao carrinho, insere suas informações de pagamento e confirma o pedido.
5. **Confirmação e Acompanhamento:** Ele recebe uma confirmação do pedido e um tempo estimado de entrega. Pode acompanhar o status do pedido através do aplicativo.

. **Recebimento e Consumo:** Quando a comida chega, ele recebe uma notificação. João verifica a entrega, recebe sua comida e a consome.

**7. Feedback e Experiência Pós-Compra:** Após a refeição, ele pode deixar um feedback sobre a qualidade da comida e do serviço no aplicativo, compartilhando sua experiência para ajudar outros usuários.

**Esta é uma jornada básica do usuário ao usar um aplicativo de entrega de comida, ilustrando as etapas principais desde a identificação da necessidade até o feedback pós-compra.**



### **3. Observação Participativa:**

- Envolver-se ativamente nas atividades cotidianas dos usuários para ter uma perspectiva mais imersiva de suas vidas.

### **4. Entrevistas Abertas e Semiestruturadas:**

- Conduzir conversas abertas para incentivar os usuários a compartilharem experiências, desafios e expectativas.

### **5. Mapas de Empatia:**

- Utilizar ferramentas visuais para mapear as emoções, pensamentos e comportamentos dos usuários, proporcionando insights profundos.

## **Exemplificando:**

Um mapa de empatia é uma ferramenta visual usada para entender melhor as necessidades, desejos, motivações e preocupações de um grupo específico de pessoas. Aqui está um exemplo simplificado de um mapa de empatia para um usuário fictício, Maria, que está planejando comprar um carro:

Mapa de Empatia para Maria:

### **1. O que ela pensa e sente?**

- Maria está preocupada com a segurança dela e da família.
- Ela quer um carro econômico para reduzir os custos de combustível.
- Ela se preocupa com o impacto ambiental e deseja um carro com baixa emissão de carbono.

### **2. O que ela vê?**

- Maria vê muitos anúncios de carros online e offline.
- Ela observa seus amigos e colegas de trabalho discutindo sobre diferentes modelos de carros e suas experiências.

### **3. O que ela ouve?**

- Maria ouve recomendações de amigos e familiares sobre marcas e modelos de carros.
- Ela também ouve opiniões de especialistas em carros em fóruns online e avaliações de veículos em sites especializados.

### **4. O que ela fala e faz?**

- Maria fala sobre suas preferências de carro com amigos e familiares.
- Ela pesquisa ativamente na internet e visita concessionárias para testar diferentes carros.
- Ela compara preços, características e opções de financiamento antes de tomar uma decisão.

### **5. Dores (Problemas e Desafios)**

- Maria está preocupada com a possibilidade de comprar um carro que não atenda às suas necessidades de segurança.
- Ela está confusa com a variedade de opções de carros disponíveis no mercado.
- Ela teme que o custo de manutenção do carro possa ser alto.



## 6. Ganhos (Benefícios)

- Maria espera encontrar um carro que ofereça segurança, economia de combustível e um impacto ambiental reduzido.
- Ela espera que o processo de compra seja transparente e que ela possa fazer uma escolha informada.

Este mapa de empatia ajuda a compreender melhor as necessidades, desejos e preocupações de Maria ao comprar um carro, o que pode orientar a criação de produtos e serviços que atendam às suas expectativas e resolvam seus problemas.



# Estudos de caso ilustrando a aplicação da empatia:

## 1. Redesenho de uma Plataforma Educativa:

- Ao aplicar entrevistas contextuais e análise de personas, uma equipe identificou que os estudantes enfrentavam dificuldades com a navegação na plataforma. Isso levou a melhorias significativas na interface, resultando em uma experiência mais intuitiva.



## 2. Desenvolvimento de um Aplicativo de Saúde Mental:

– Através de observação participativa e mapas de empatia, a equipe capturou as nuances emocionais dos usuários em relação à saúde mental. Isso orientou o design de recursos que oferecem suporte emocional de maneira mais personalizada e compassiva.



