



Design Centrado no Ser Humano (HCD)

A COMUNIDADE NO CENTRO DO PROJETO

Sumário

Design Centrado no seu Humano (HCD) aplicado a projetos Enactus.....	1
O que é?.....	2
Ouvir.....	2
Avaliar o conhecimento pré-existente.....	2
Identificar pessoas com quem conversar.....	2
Escolher métodos de pesquisa.....	3
Desenvolver método de pesquisa.....	4
Final da etapa.....	4
Estudo de Caso.....	5

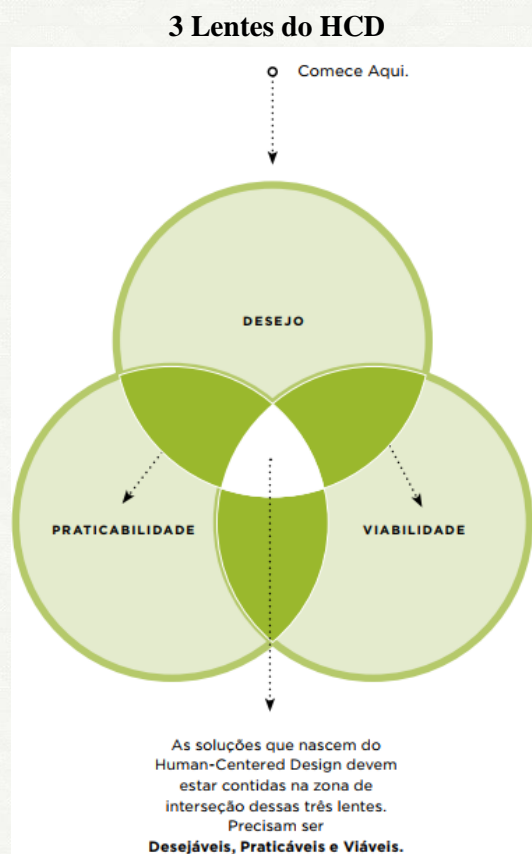
Design Centrado no Ser Humano (HCD) aplicado a projetos Enactus

Em projetos Enactus, a comunidade sempre está em primeiro plano. Os projetos visam empoderamento das pessoas e sustentabilidade do projeto e ambos estão ligadas aos desejos e necessidades da comunidade, por isso a importância de colocá-la sempre em destaque e no centro do projeto. Uma das metodologias utilizadas para tal objetivo é o **Design Centrado no Ser Humano** (Human Centered Design (HCD), em inglês).

O que é?

O HCD é uma metodologia para gerar soluções criativas para as necessidades do grupo de pessoas que o time irá trabalhar. Essa abordagem ajudará a equipe no relacionamento com a comunidade em si, facilitando a identificação de oportunidade. Como o próprio nome diz, o ser humano será colocado no centro do projeto.

O processo do HCD começa por examinar as necessidades, desejos e comportamentos das pessoas cujas estarão envolvidas no projeto. É necessário ouvir e entender o que aquela comunidade deseja, para depois começar a desenhar, de fato, o projeto junto com a comunidade analisando a praticabilidade da ideia e a viabilidade da mesma, assim podemos dizer que as 3 áreas estão correlacionadas, formando as 3 lentes do HCD.



Fonte: Kit de Ferramentas HCD - IDEO, 2009

O HCD é dividido em 3 etapas, que são fundamentais para a construção de um projeto sustentável dentro da comunidade, são elas:

1. **Hear** - Ouvir
2. **Create** - Criar
3. **Deliver** - Implementar

Este treinamento será baseado nessa divisão de etapas. Neste documento, abordaremos a primeira fase do HCD, o processo de ouvir a comunidade.

Ouvir

Procuramos ouvir e entender o que querem, a chamada “lente do Desejo”. Enxergamos o mundo através desta lente durante as várias etapas do processo de design. Uma vez identificado qual é o Desejo do usuário, começamos a examinar nossas soluções através das lentes da Praticabilidade e da Viabilidade. Utilizamos com cuidado essas lentes nas fases finais do processo.

A comunidade é a maior detentora de conhecimento dela mesma, por isso a importância de ouvi-la. É fundamental ressaltar que essa etapa de conversar com as pessoas faz com que o time crie uma relação de confiança e tenha informações necessárias para construir o projeto inovador que, de fato, atinja as necessidades, expectativas e aspirações daquele grupo.

Métodos qualitativos de pesquisa permitem à equipe de projeto desenvolver empatia pelas pessoas para as quais o projeto está sendo desenvolvido, além de permitir que a equipe questione suposições e inspire novas soluções. (Toolkit HCD, 2009)

Essa etapa foi dividida em 4 passos: Avaliar o conhecimento preexistente; Identificar pessoas com quem conversar; Métodos de Pesquisa e Desenvolvendo uma abordagem de pesquisa.

1. Avaliar o conhecimento preexistente

Quando a equipe possui o conhecimento mínimo da comunidade, ela consegue ir mais preparada para abordá-la. O time consegue adquirir algumas informações com os próprios membros ou por meio de pesquisas na internet.

A equipe irá conseguir extrair esses dados a partir de ferramentas como: Google, estatísticas da prefeitura, do governo ou de outros projetos que trabalham/trabalharam na comunidade, ONGs ou até escolas da região.

Informações importantes para auxiliar a equipe:

- Dados demográficos;
- Segurança;
- Histórico de projetos anteriores.

2. Identifique pessoas com quem conversar

Neste momento a equipe já deverá ter noção da comunidade que irá trabalhar para que consiga se imergir dentro dela e entender suas necessidades. Quando uma pesquisa é desenvolvida, é importante encontrar pessoas que representem os extremos da comunidade. Esse grupo de pessoas auxiliará o time a observar pontos que divergem entre os eles dentro da mesma comunidade, assim fará com que o time tenha uma visão mais ampla das dificuldades, potencializando ainda mais as fases criação e implementação da ideia.

O time poderá contar com o apoio de presidentes de associações, coordenadores de ONGs, líderes das comunidades para identificar esses grupos, facilitando e otimizando ainda mais a entrevista.

3. Escolher métodos de pesquisa

A etapa de pesquisa é uma das etapas essenciais no processo de construção do projeto. Nesta etapa, o time Enactus irá entrar em contato direto com a comunidade que irá desenvolver o projeto, então é importante conquistar a confiança da mesma e entender o que aquelas pessoas realmente necessitam e desejam.

Abaixo estão alguns modelos de pesquisa eficientes, cabe ao time utilizar a metodologia que vai de encontro com os recursos e demandas da comunidade.

- a. **Entrevista individual:** os entrevistadores conseguirão ter uma visão mais próxima da realidade das pessoas com quem conversarão. A aproximação com a pessoa faz com que o entrevistador consiga sentir as emoções, as reações e os sonhos de cada indivíduo.
O muito importante que os entrevistadores consigam deixar a pessoa entrevistada mais confortável e tranquila em expor a sua vida pessoal. **TENHA CAUTELA E CUIDADO** na hora de perguntar para a pessoa não se sentir intimidade e desconfortável.
- b. **Entrevista em grupo:** essa abordagem é mais rápida comparada a entrevista individual, nela os entrevistadores conseguirão abordar um número maior de pessoas no mesmo espaço de tempo que abordariam no primeiro método. Entrevistas em grupo podem ser úteis para entender a vida e a dinâmica da comunidade, seus problemas comuns e dar a todos na comunidade uma chance de expor seu ponto de vista.
Com esse método, o time terá dificuldades em conseguir informações individuais mais profundas, como sonhos, crenças, realidades mais específicas.
É importante ressaltar que a entrevista em grupo deverá ser em algum lugar neutro dentro da comunidade, onde todos consigam acessar facilmente e se sintam bem.
- c. **Imersão em contexto:** em entrevistas com curto espaço de tempo, os entrevistadores talvez não consigam ter uma visão clara da realidade da comunidade. Em uma imersão dentro dela, o time conseguirá vivenciar o que as pessoas fazem, sentem, como socializam, trabalham, etc.
Essa abordagem é mais demorada em relação às outras mas estabelece uma relação de confiança e compromisso com a comunidade maior. Estar dentro do contexto significa ganhar empatia através da convivência com pessoas em seus ambientes normais, fazendo as coisas que normalmente fazem.
O time pode acompanhar de perto 1 à 2 dias a comunidade participando de suas atividades diárias e obtendo informações das pessoas envolvidas.
- d. **Auto-documentação:** é um método poderoso para observar processos por um período longo de tempo, ou para entender algumas atividades, quando o pesquisador não pode estar lá pessoalmente. O registro de experiências, como um diário, permite à equipe entender como a comunidade vê a própria vida e os relacionamentos.
A equipe irá oferecer câmeras, gravadores de voz ou até diários para que membros da comunidade possam documentar suas experiências por um período determinado.
Neste método, o time terá uma nova visão de qual é a realidade das pessoas no “olhar” delas. É importante que a equipe consiga engajar a comunidade para que a mesma mantenha a documentação das atividades sem os membros presentes.

4. Desenvolvendo uma pesquisa

A partir do momento que foi definida o método de pesquisa, é necessário desenvolver o que será questionado na entrevista. Neste momento, a equipe do projeto terá que estruturar perguntas que tenham dois objetivos: o de se obter informações relevantes do entrevistado e a de se conectar como uma pessoa empática.

Cabe ao time organizar perguntas de modo que o entrevistado não se sinta intimidado, muito menos forçado a dar informações.

Dicas para se fazer uma entrevista de qualidade:

- Faça perguntas abertas e de forma neutra - alguns tipos de perguntas são influenciáveis, tome cuidado em relação a isso. Ex: “O que você acha sobre esta ideia?” é melhor do que “Você não acha que essa ideia é boa?”.
- Faça perguntas curtas e claras - é fundamental que a pessoa entenda o que o entrevistador está perguntando para conseguir responder da melhor maneira.
- Pergunte "por que" - fazer este tipo de pergunta faz com que a pessoa explique melhor as próprias respostas.
- Incentive histórias - este é o momento para criar empatia com a pessoa entrevistada.
- Procure por inconsistências. Às vezes o que as pessoas dizem que fazem e o que elas realmente fazem trazem inconsistências que muitas vezes escondem insights interessantes
- Procure por sinais não verbais - perceba reações, emoções. Será útil na hora de analisar as respostas.
- Registre todas as informações - será importante para as próximas etapas.

Final da etapa

Por fim, realize a metodologia estruturada pelo time e obtenha sucesso na aproximação e levantamento de necessidades do time. Ao fim desta etapa, o time deverá ter:

1. Análise dos recursos da comunidade;
2. Definição do público-alvo (com qual o recorte da comunidade será trabalhado);
3. Lista de contatos;
4. Esquema das lideranças da comunidade;
5. Registro das entrevistas;

A partir destes dados coletados e consolidados, o time poderá prosseguir para a etapa de criação.

Estudo de Caso

No mês de dezembro do ano de 2017, o time Enactus UFES Alegre, realizou uma ação social, denominada de “EmbelezôQuerô”. O evento foi realizado no bairro, Morro do Querosene, na cidade de Alegre, sul do estado do Espírito Santo, este bairro é considerado um dos mais problemáticos da cidade, principalmente devido ao tráfico de drogas. A ação teve por objetivo, promover uma capacitação de cuidados estéticos nas mulheres do bairro. Visto que o fator estético é algo considerado importante para a auto-estima feminina, esperou-se que, com a capacitação, as mulheres se sentiram mais bonitas, seguras e motivadas, contribuindo, assim, para o bem-estar da comunidade.

Para ação acontecer, o time desenvolveu um plano de ação, separado em 3 etapas, sendo elas:

- Etapa 1: Consistiu na aplicação de oficinas de embelezamento com um SPA de pés e mãos, ensinando as mulheres cuidados básicos com a pele, massagens e hidratação;
- Etapa 2: Consistiu em aplicação de oficinas de embelezamento com um SPA de cuidados faciais, ensinando as mulheres receitas de máscaras para esfoliação e hidratação, limpeza da pele e cuidados diários;
- Etapa 3: Entrega de brindes para as mulheres e o aluguel de uma cama elástica para entretenimento dos filhos.

Baseado neste plano de ação, o time se dividiu em duas equipes, uma para preparar o conteúdo e outro para a estrutura do evento, além disso, todo o time percorreu a cidade de Alegre para conseguir contribuintes para o evento.

Pensando em uma forma de estimular a doação, o time criou um certificado de agente solidário para os contribuintes, como forma de agradecimento e divulgação do próprio time. Com isso, o time conseguiu todo o recurso necessário para promover o evento, não necessitando retirar fundos do caixa.

O evento contou com a presença de mais de 20 mulheres do bairro, estando presente lideranças do mesmo. Dessa forma, o time com muita descontração e aprendizado, conseguiu colocar em prática a ação empreendedora, na forma de desenvolvimento da ação e obteve a abertura da comunidade para projetos futuros, além de ter contribuído para o bem-estar da comunidade.