

Card sorting Elabore cartões em papel, cada um trazendo o nome de um elemento do projeto ou do produto e deixar que os participantes se agrupem da maneira que acharem melhor. Observando como usuários associam conteúdos, pode-se deduzir suas expectativas e prioridades em relação à arquitetura da informação	1	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú	2	Vianna et al. (2012)
	2			
	3			
Etimologia do serviço Pesquisa que estuda as origens dos significados e razões de uso de um serviço. Possui dois enfoques: diacrônico e sincrônico. O primeiro estuda os ressignificados ao longo do tempo e o segundo considera o significado presente. Essa pesquisa conduz a equipe de projeto por uma jornada de descoberta cujo objetivo é encontrar a razão pela qual as pessoas fazem o que fazem, possuem determinadas necessidades, valorizam e utilizam o serviço.	1	Pinheiro e Alt (2011)	2	Vianna et al. (2012)
	3			
Service usability Avaliação detalhada de como os usuários experimentam o serviço. Estruturada com base nas práticas de design de interação e usabilidade (UX), seu objetivo é diagnosticar problemas que impactam a experiência do cliente em cenários reais. Ao aplicar uma abordagem de UX em cenários reais de uso, a equipe de projeto ganha insights sobre problemas e oportunidades que não podem ser descobertos com pesquisas tradicionais ou técnicas qualitativas simples.	1	Pinheiro e Alt (2011)	2	Pinheiro e Alt (2011)
	3			
UX Research UserExperience ou UX se refere a todos os aspectos que permitem a interação de um usuário com determinado produto, aplicativo ou sistema. UX Research é a prática de pesquisar e medir a qualidade dessas interações. Medir a qualidade das interações de um usuário com um sistema é fundamental para que o mesmo possa ser aprimorado. Métricas de usabilidade também ajudam a determinar a relevância do sistema, sua facilidade de uso e de aprendizado.	1	Pinheiro e Alt (2011)	2	Pinheiro e Alt (2011)
	3			
Critérios Norteadores São diretrizes balizadoras para o projeto, evidenciando aspectos que não devem ser perdidos de vista ao longo de todas as etapas do desenvolvimento das soluções. Surgem da análise dos dados coletados, do escopo determinado para o projeto e do direcionamento sugerido pelo cliente. Servem como base para a determinação dos limites do projeto e do seu verdadeiro propósito.	2	Vianna et al. (2012)	2	Pinheiro e Alt (2011)
Cartões de Insights São reflexões embasadas em dados reais das Pesquisas Exploratória, Desk e em Profundidade, transformadas em cartões que facilitam a rápida consulta e o seu manuseio. Geralmente contém um título que resume o achado e o texto original coletado na pesquisa juntamente com a fonte. Além disso, podem ter outras codificações (como o local de coleta, momento do ciclo de vida do produto/serviço ao qual se refere etc.) para facilitar a análise.			2	Vianna et al. (2012)
Diagrama de afinidades É uma organização e agrupamento dos Cartões de Insights com base em afinidade, similaridade, dependência ou proximidade, gerando um diagrama que contém as macro áreas que delimitam o tema trabalhado, suas subdivisões e interdependências.			2	Pinheiro e Alt (2011)
Painel semântico Painel contendo imagens, textos e figuras em formato de pôster. Possui o objetivo de transmitir para as pessoas envolvidas no projeto alguns conceitos, atitudes, preferências e outros fatores, sempre de maneira visual e sintetizada. Funciona como ponto de alinhamento ajudando os integrantes da equipe a ter coerência durante o processo criativo. Podem estar relacionados a pessoas, marcas ou espaços, de forma a ilustrar significados desejados ou existentes.			2	Pinheiro e Alt (2011)
Shared Spaces Espaços compartilhados que funcionam como vitrine para os insights e materiais do projeto. Esses espaços estão sempre ao alcance da equipe de projeto e são utilizados para expor materiais de pesquisas e evidências relevantes. Ajudam a manter a equipe informada e alinhada durante todo o desenvolvimento do projeto, estimulando a colaboração e também funcionando como repositórios visuais que diminuem a complexidade e revelam padrões de informação			2	Pinheiro e Alt (2011)
Matriz CSD Técnica que utiliza shared spaces para definir o escopo do desafio enfrentado considerando o que já é conhecido pela equipe, hipóteses levantadas e o que ainda é desconhecido mas precisa ser investigado. Essa ferramenta se mantém ativa durante todo o projeto e ajuda a equipe a compartilhar dúvidas, certezas e suposições. É importante, pois alinha constantemente o conhecimento da equipe e a mantém dentro do escopo.			2	Pinheiro e Alt (2011)