



Capacitações completas para um mercado competitivo

Design Thinking

Fase 2: Síntese

Módulo 4

Módulo 4

Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu



Módulo 4

Fase 2: Síntese

- ✓ **Lição 1: Objetivos do módulo**
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu



▣ Objetivos do módulo

Ensinos

Objetivo

Demonstrar os processos da segunda fase do *Design Thinking*, abordando acerca dos passos da Síntese de *Insights* ou Definição: *Top Findings* e a questão do “Como poderíamos?”, além de explicar sobre a construção de *Personas* e Mapas de Empatia, de forma prática e interativa.

Perguntas de orientação

- Quais são as etapas da síntese dos insights?
- O que são os *Top Findings*?
- O que são *Personas*?
- Como criar Mapas de Empatia?
- Como desenvolver as questões do “Como poderíamos?”

Módulo 4

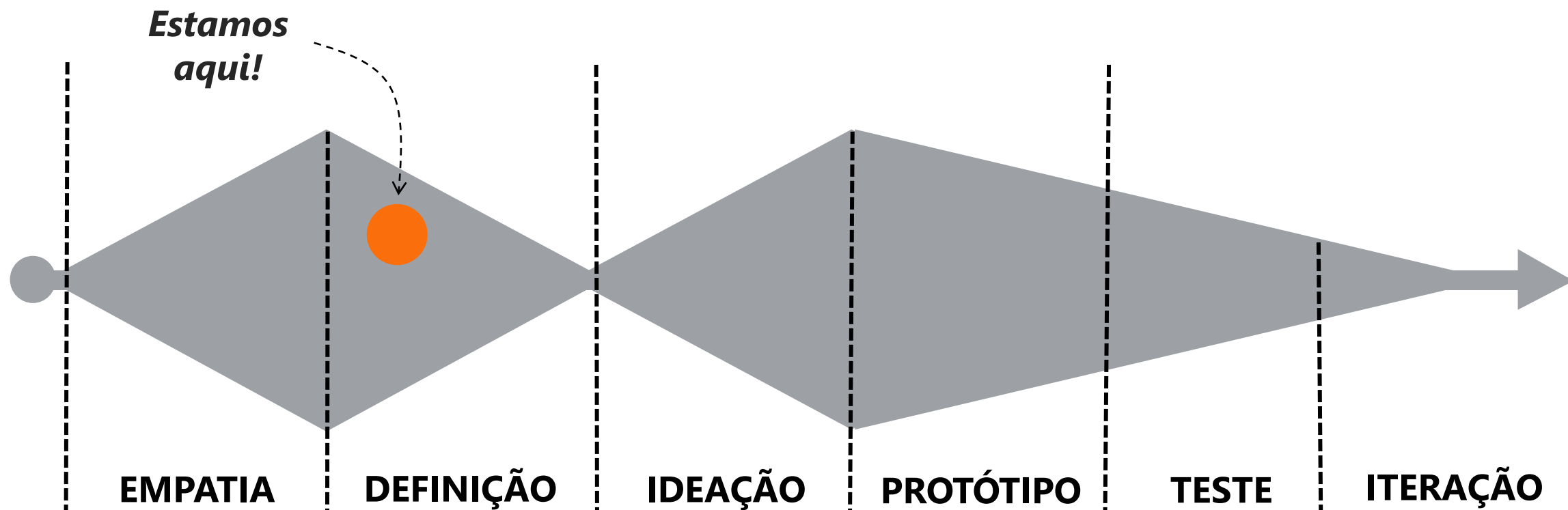
Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ **Lição 2: Fase Dois: Síntese**
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu



☐ Fase Um: Definição

Contexto



Módulo 4

Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ **Lição 3: Sintetize os *Insights***
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu



❏ Sintetize os Insights: Input

Passos



Download



Top Findings
(As principais descobertas)



How Might We?
(Como Poderíamos?)

Módulo 4

Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ **Lição 4: Mapa de Empatia**
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu



▣ Person

Fases

Persona é um **personagem semifictício**, baseado em dados e comportamentos reais, que representa **o cliente ideal** de uma marca ou empresa. O objetivo é criar um perfil que sintetize as principais características dos clientes para que a marca consiga criar **estratégias alinhadas ao seu público e capazes de atender suas demandas**.



Joãozinho bom de bola

- ✓ **Perfil:** 28 anos, casado, jogador frustrado, bancário e formado.
- ✓ **Comportamento:** reclamão, competitivo, assíduo, exigente com a quadra e passa horas nas redes sociais.
- ✓ **Necessidade:** jogar toda semana com qualquer pessoa e local, mas procura partidas de alto nível e prefere jogar à noite nos fins de semana.

Módulo 4

Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ **Lição 6: *Personas***
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

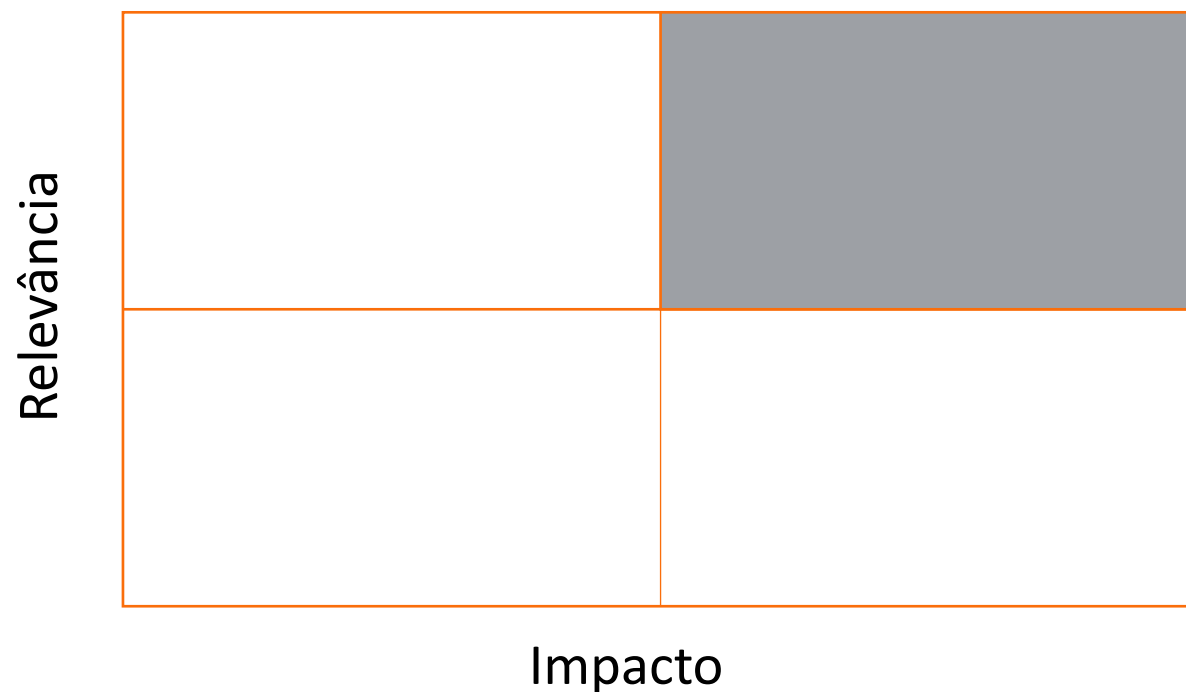


Impacto x Relevância de Personas

Como funciona?

- ✓ **Impacto:** Quanto esse desafio impacta a vida dessa pessoa?
- ✓ **Relevância:** Quanto essa pessoa é relevante para o desafio?

O grupo deve posicionar as personas na matriz e escolher aquela a ser usada no decorrer do desafio.



Módulo 4

Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ **Lição 5: Impacto x Relevância de Personas**
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu



▣ Impacto x Relevância de Personas

Como funciona?

Atividade prática

Módulo 4

Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ **Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas**
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

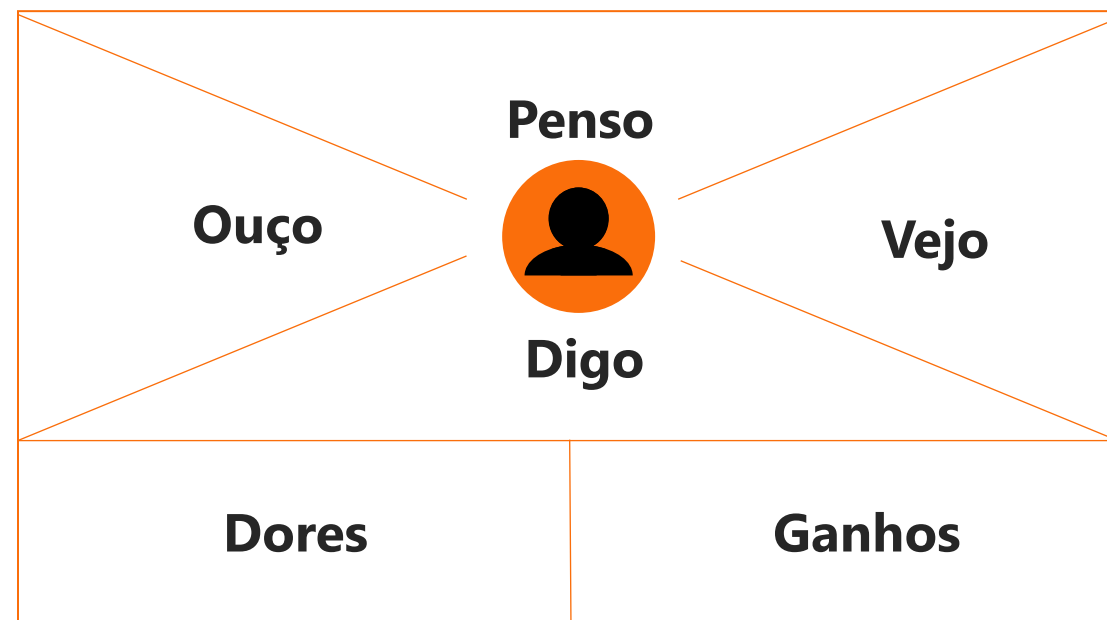


❏ Mapa de Empatia

Início

Mantenha sua estratégia **alinhada** com seu **público**, **produto** e **concorrentes** para atingir **grandes objetivos**. Para isso, existem algumas ferramentas, como:

Mapa de empatia: consiste em **reproduzir** o cliente do negócio de forma **visual**, facilitando o levantamento de **hipóteses** acerca do público-alvo.



Módulo 4

Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ **Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input***
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu



❏ Como nós poderíamos?: *Input*

O que é?



- ✓ Preparação para o processo de ideação
- ✓ Definição de pergunta-chave
- ✓ Definição de um ponto de vista comum para o time

❏ Como nós poderíamos?: *Input*

Questões

Amplifique o bom: Como nós poderíamos usar a energia das crianças para entreter os outros passageiros?

Remova o mau: Como nós poderíamos separar as crianças dos outros passageiros?

Explore o oposto: Como nós poderíamos fazer a espera ser a parte mais excitante da viagem?

Questione uma suposição: Como nós poderíamos remover completamente o período de espera no aeroporto?

Vá atrás dos adjetivos: Como nós poderíamos fazer a correria ser revigorante ao invés de cansativa?

❑ Como nós poderíamos?: *Input*

Questões

Identifique recursos inesperados: Como nós poderíamos aproveitar o tempo livre dos outros passageiros para compartilhar essa experiência?

Cria uma analogia a partir da necessidade ou contexto: Como nós poderíamos fazer do aeroporto um *spa* ou um *playground*?

Use o POV contra o desafio: Como nós poderíamos fazer do aeroporto um lugar que as crianças queiram ir?

Mude o status quo: Como nós poderíamos fazer acrianças agitadas e barulhentas serem menos irritantes?

Fracione o POV: Como nós poderíamos entreter as crianças? Diminuir a ansiedade da mãe? Acalmar os passageiros com voo atrasado?

Módulo 4

Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ **Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input***
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

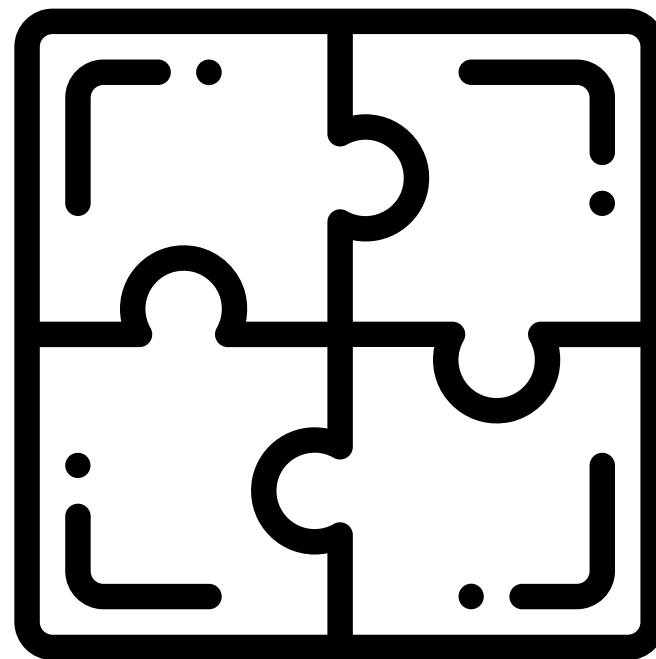


▣ Diagrama de Afinidades

Questões

O diagrama de afinidades, no ***Design Thinking***, é uma ferramenta que permite a você **organizar as ideias**, principalmente em uma sessão de **brainstorming**. O objetivo é **sistematizar** um grande número de ideias, informações ou insights para entender qual é a **essência**, o que está por trás daquele conteúdo.

Para isso, o diagrama propõe o **agrupamento das ideias** por semelhança



▣ Diagrama de Afinidades

Exemplo

Depois de pronto, o documento do Diagrama de Afinidades deve estar dessa forma, **elencando as ideias** em **grupos macros**.

O ser humano é conduzido por suas necessidades

Todas as pessoas buscam a satisfação de suas necessidades

As necessidades são infindáveis no ser humano, só acabam quando ele morre

As pessoas são insaciáveis

As publicidade instiga os desejos das pessoas

O ser humano desmotivado não trabalha bem

O que pode provocar a desmotivação em pessoas que tem um bom salário?

O salário atende apenas a uma das necessidades humanas

As pessoas trabalham por outros motivos além do salário

Módulo 4

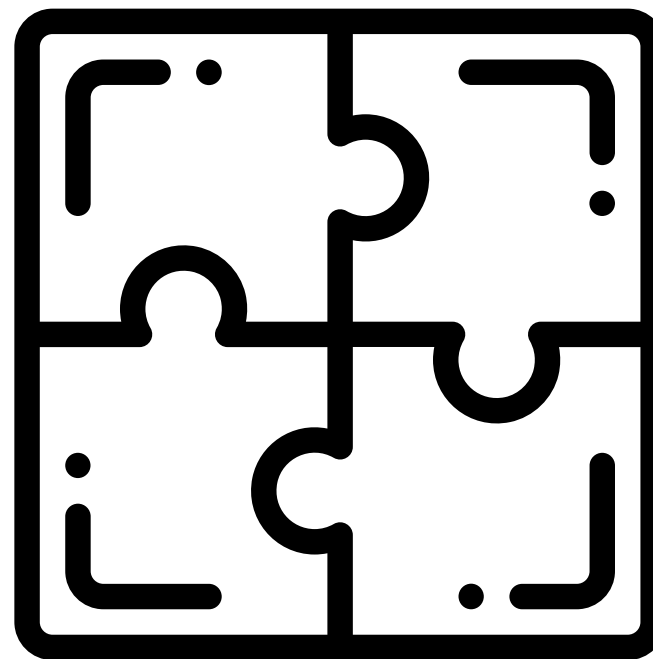
Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ **Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades**
- ✓ Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

▣ Diagrama de Afinidades

Questões

prática



Módulo 4

Fase 2: Síntese

- ✓ Lição 1: Objetivos do módulo
- ✓ Lição 2: Fase Dois: Síntese
- ✓ Lição 3: Sintetize os *Insights*
- ✓ Lição 4: Mapa de Empatia
- ✓ Lição 6: *Personas*
- ✓ Lição 5: Impacto x Relevância de Personas
- ✓ Lição 7: *Hands-on*: Definição de Personas
- ✓ Lição 8: Como nós poderíamos?: *Input*
- ✓ Lição 9: Diagrama de Afinidades: *Input*
- ✓ Lição 10: *Hands-on*: Como nós poderíamos? + Diagrama de Afinidades
- ✓ **Lição 11: 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu**



▣ 5 passos práticos para aplicar o que você aprendeu

Just Do It!

1. Entenda os **passos da síntese** de insights para **organizar** as informações coletadas e **criar** desafios que auxiliem na compreensão do problema.
2. Analise o **perfil do usuário**, entendendo suas **dores e necessidades** através das entrevistas de empatia.
3. **Sintetize** os insights e **defina** as principais descobertas.
4. Prepare-se para o **processo de ideação**, alinhando sobre o ponto de vista de problema com o time e **definindo objetivos**.
5. Levante **questões** que instiguem a resolução do problema para iniciar o processo de ideação.



A escola de negócios mais completa do mercado.

Aprenda uma nova habilidade hoje mesmo:

www.voitto.com.br

