

# Matriz CSD

# Matriz CSD

A Matriz CSD: **Certezas, Suposições e Dúvidas** é uma ferramenta que parte de três questões fundamentais:

- O que nós já sabemos a respeito
- Quais são as nossas hipóteses (ou o que supomos saber?)
- Quais perguntas poderiam ser feitas?

Geralmente utilizada em grupo, permite criar um referencial visual para as respostas da equipe a essas três perguntas.

# Matriz CSD

## Certeza

70% de acessos  
pelo celular no  
último mês

A marca é percebida  
como uma marca  
confiável



Analytics



Dados de  
pesquisa

## Suposição

Criar um conta  
é confuso

Acho que procuram  
nosso produto  
buscando praticidade



Aquilo que uma hipótese,  
ou quase certeza,  
mas não temos dados para  
comprovar - "feeling"

## Dúvida

Por que as pessoas  
não efetuam a compra  
na loja online?

O quanto o  
atendimento  
online é decisivo  
na hora de  
comprar  
na nossa loja?



Algo que precisamos  
descobrir

# Matriz CSD

## Certezas

XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX

## Suposições

XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX

## Dúvidas

XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX