

Design Thinking, UX e Metodologias Ágeis

Para começar primeiramente devemos entender mais a respeito do Design thinking, para que ele serve saber sobre suas etapas as vantagens de sua implementação.

O que é Design thinking?

Design Thinking é uma abordagem que utiliza métodos e técnicas de design para fomentar um processo de pensamento crítico, criativo e colaborativo, visando à inovação. Ele gera e dissemina ideias empáticas, funcionais e visuais para atender às reais necessidades, considerando as condições existentes, promovendo uma visão diferenciada para encontrar novas opções de produtos, práticas e soluções em diversos contextos, levando em conta os objetivos, características do negócio e recursos disponíveis. Requer uma cultura organizacional sensível e flexível para estimular a inovação de forma eficaz.

Quais são as etapas do Design Thinking?

- **Imersão:** A etapa inicial de imersão em Design Thinking busca conhecer e entender a situação atual da empresa, mapeando fatores, recursos disponíveis, resultados desejados, informações relevantes e perspectivas para embasar as demais fases e encontrar o ponto de partida da solução.
- **Análise e planejamento:** Os fatores identificados durante a imersão são organizados, relacionados e sintetizados para perceber tendências, identificar oportunidades e desafios no projeto. Também é nesse momento que ocorre o planejamento das tarefas, apresentadas de forma visual para guiar o processo e alcançar os resultados desejados de maneira mais eficiente.
- **Ideação:** É o momento de promover a criatividade e inovação, apresentando insights e visões. Isso é realizado através de brainstorms, dinâmicas de grupo, atividades lúdicas e colaborativas para gerar uma tempestade de ideias. As melhores soluções são obtidas pela combinação de diferentes observações, perspectivas e sugestões, superando as limitações de uma ideia com as proposições de outras.
- **Prototipação e validação:** As ideias inovadoras são transformadas em

opções viáveis considerando aspectos técnicos, tecnológicos, financeiros e sociais. O primeiro esboço é um protótipo para verificar a tangibilidade e se atende aos objetivos propostos, permitindo testar sua concretização e aderência à realidade, além de identificar falhas práticas. A solução é apresentada a uma amostra do público-alvo, como clientes e colaboradores, para validar a proposta por meio de experiências avaliativas e realizar ajustes conforme necessário.

- **Implementação:** Após os testes e validação, a implementação da solução ou lançamento do novo produto no mercado é crucial. Para isso, é essencial apresentar o desenvolvimento, seus diferenciais e vantagens para garantir a adoção pelo público, pois o Design Thinking busca atender a demandas reais.

Ao seguir um processo claro e sistematizado, o Design Thinking estimula a criatividade e mantém o foco nos objetivos, vinculando soluções a possibilidades realistas. Essa abordagem é uma estratégia ideal para empresas com objetivos inovadores, desde que superem quaisquer limitações culturais existentes.

Quais são os desafios na implementação do Design Thinking?

- Resistência dos envolvidos na mudança.
- Gestão despreparada para receber propostas e dar feedback adequado.
- Pouca flexibilidade na estrutura organizacional.
- Falta de empatia para compreender as demandas e lidar com falhas.
- Baixo investimento e falta de visão para apostar em soluções inovadoras.

Superar esses desafios requer conscientização dos colaboradores sobre os benefícios, incentivo ao trabalho em equipe, demonstração dos resultados positivos, promoção de um ambiente de aceitação de melhorias contínuas e a compreensão de que o Design Thinking é uma metodologia valiosa para a inovação e o sucesso organizacional.

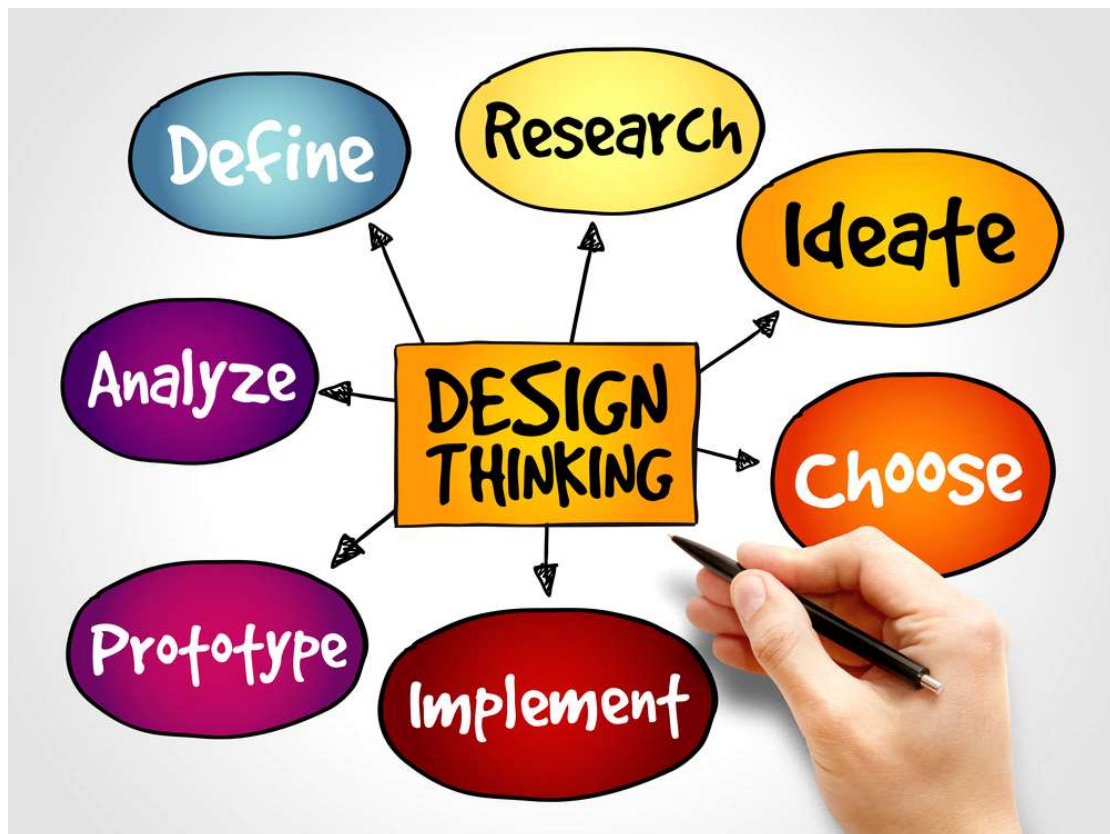
Como aplicar o Design Thinking de maneira efetiva?

- **Planejamento Estratégico:** Defina um planejamento detalhado para a implementação, estabelecendo metas claras e identificando as ferramentas

necessárias.

- **Equipe Qualificada:** Monte uma equipe diversificada, com profissionais criativos e colaborativos de diferentes áreas, capazes de trazer perspectivas únicas para o projeto.
- **Cultura de Inovação:** Promova uma cultura de inovação na empresa, incentivando a abertura às mudanças e o desenvolvimento de um ambiente propício à criatividade.
- **Experiência do Usuário:** Invista na melhoria da experiência do usuário, oferecendo plataformas personalizadas, conteúdo acessível e atendimento otimizado para fidelizar a audiência e destacar-se da concorrência.
- Lembrando que a aplicação do Design Thinking é um processo iterativo, ou seja, as etapas podem se repetir em ciclos contínuos para aprimorar constantemente as soluções e resultados obtidos. Além disso, a abordagem deve ser adaptada às necessidades específicas de cada empresa e projeto.

Projeto prático



Definição: Quais as necessidades que teremos que sanar?

A locação de filmes em lugares físicos, como locadoras, enfrentam diversos problemas que contribuem para sua diminuição de relevância e popularidade. Alguns dos principais problemas incluem:

- **Limitação de catálogo:** As locadoras físicas possuem um espaço físico limitado para armazenar os filmes, o que restringe o número de títulos disponíveis para locação. Isso muitas vezes resulta em um catálogo limitado, com menos opções para os clientes escolherem.
- **Disponibilidade e estoque:** Algumas locadoras podem ficar sem cópias disponíveis dos filmes mais populares, causando frustração nos clientes que não conseguiram alugar o título desejado no momento desejado.
- **Deslocamento físico:** Para alugar um filme em uma locadora, os clientes precisam se deslocar fisicamente até o estabelecimento, o que envolvia tempo e esforço adicional, especialmente em locais onde não há uma locadora próxima.
- **Devolução e multas:** Os clientes devem se lembrar de devolver os filmes alugados dentro do prazo para evitar multas por atraso. Esquecimentos ou imprevistos resultariam em custos adicionais.
- **Horário de funcionamento:** As locadoras possuem horários de funcionamento limitados, o que significa que os clientes só podem alugar ou devolver filmes durante o período de operação da loja.
- **Filmes danificados ou indisponíveis:** Em algumas situações, os filmes alugados podem estar danificados ou fora de funcionamento, afetando a experiência do cliente.
- **Falta de personalização:** As locadoras não possuem a capacidade de oferecer recomendações personalizadas com base nos interesses individuais dos clientes, tornando a experiência de escolha menos personalizada.
- **Avanço tecnológico:** Com o avanço da tecnologia e o surgimento dos serviços de streaming, muitos clientes optaram por alternativas mais convenientes e modernas para assistir a filmes, como a transmissão online de conteúdo.
- **Esses problemas contribuíram para a migração dos consumidores para serviços de streaming online, que oferecem maior comodidade, variedade, personalização e acesso instantâneo a uma ampla seleção de filmes e séries, superando as limitações encontradas na locação de filmes em lugares físicos.**

Personas



PEDRO

POLICIAL
MILITAR

* * *

SOBRE

Uma pessoa que trabalha na área da segurança pública, possui uma escala de trabalho de 12x36. Mora com sua esposa e seus 2 filhos e em seu tempo livre gosta de assistir filmes com sua família de modo que fiquem longe dos perigos das ruas.

MOTIVAÇÃO

Apreciar um momento de lazer com sua esposa e filhos sem ter que se preocupar com a violência e a criminalidade, de modo que consiga aproveitar o momento.



Mapa da empatia



Resumo

Busca uma maneira de poder assistir a filmes com sua família sem ter que se preocupar com locação, com locomoção e acima de tudo de maneira que torne a experiência mais agradável.

Pensamentos

- Gostaria de uma diversidade maior de filmes.
- Gostaria de não ter que me locomover a determinados locais para poder alugar um filme.
- Gostaria de não ter que me preocupar com taxas adicionais em relação a filmes já alugados.

Sentimentos

- Frustração com relação ao catálogo desatualizado.
- Preguiça de ter que se locomover sempre que quiser assistir algo.

Necessidades

- Taxas menos abusivas.
- Conteúdo atualizado.
- Economizar o tempo escolhendo o que assistir.



Jornada do usuário



SENTIMENTOS



JORNADA

Saindo do trabalho á noite, ansioso pelo próximo dia no qual irá aproveitar da companhia de sua família.

Por ser sábado teve que acordar cedo para poder ir alugar um filme para assistir, pois a locadora fecha as 12h.

Chegando a locadora o filme que seus filhos queriam assistir não estava disponível e teve que escolher um outro qualquer.

Acabou esquecendo de devolver o filme e teve que pagar uma multa que era 3x o valor do mesmo.



SENTIMENTOS



JORNADA

Após um dia de aula foi para casa aproveitar o restante da noite com sua mãe.

Sua mãe se esqueceu de alugar um filme e elas tiveram que assistir um mesmo filme novamente.

Foi a locadora porém não encontrou nenhuma novidade e acabou não levando nada.

Teve que esperar semanas para poder alugar um filme que não tivesse visto.

ideação

Algumas ideias que se postas em prática irão melhorar a questão da satisfação dos consumidores com relação ao uso de tais serviços.

- **Acesso instantâneo:** Os serviços de assinatura online oferecem um vasto catálogo de filmes e séries que podem ser acessados instantaneamente em qualquer dispositivo com conexão à internet, eliminando a necessidade de deslocamento até uma locadora física.
- **Conveniência:** Os usuários podem assistir aos conteúdos quando e onde quiserem, sem a necessidade de devolver os filmes ou se preocupar com multas por atraso, como ocorria nas locadoras.
- **Variedade de conteúdo:** Os serviços de streaming online oferecem um amplo acervo de filmes, séries e documentários, abrangendo diversos gêneros e estilos, o que atrai diferentes públicos.
- **Recomendações personalizadas:** Plataformas de streaming utilizam algoritmos de recomendação que sugerem conteúdos com base nas preferências e histórico de visualização do usuário, tornando a experiência mais personalizada e cativante.
- **Preços acessíveis:** As assinaturas mensais dos serviços de streaming geralmente têm valores competitivos em relação aos custos acumulados com aluguel de filmes em locadoras físicas.
- **Inovação tecnológica:** Os serviços de streaming estão constantemente inovando em termos de qualidade de imagem, interfaces amigáveis e funcionalidades interativas, melhorando a experiência do usuário.
- **Escalabilidade global:** As empresas de streaming têm a capacidade de atingir audiências em escala global, permitindo que seus serviços sejam acessíveis em diversos países, alcançando um público muito maior do que o que uma locadora física poderia alcançar.

Todos esses fatores podem contribuir para que os serviços de assinatura online se tornem a escolha preferida dos consumidores, resultando na diminuição significativa da relevância das locadoras de filmes físicos e, em alguns casos, levando ao fechamento desses estabelecimentos. A comodidade, variedade, personalização e flexibilidade oferecidas pelos serviços de streaming conquistam uma ampla base de usuários, transformando a forma como as pessoas consomem conteúdo audiovisual.

Benchmarking

O benchmarking no Design Thinking é a prática de analisar e se inspirar em melhores práticas, soluções e ideias de outras empresas para inovar em projetos, permitindo ampliar a visão e aprender com experiências bem-sucedidas de referências externas. Essa abordagem enriquece o processo de inovação ao adaptar insights obtidos para atender às necessidades específicas do projeto em questão. Abaixo estão empresas de sucesso no ramo de streaming.



As pessoas escolhem a Netflix por uma variedade de motivos que tornam a plataforma de streaming uma opção atraente para assistir a filmes, séries e outros conteúdos de entretenimento. Algumas das principais razões pelas quais muitas pessoas escolhem a Netflix incluem:

1. **Vasta Biblioteca de Conteúdo:** A Netflix possui um extenso catálogo de filmes, séries, documentários e programas de TV de diversos gêneros e estilos, atendendo a uma ampla variedade de gostos e interesses.
2. **Conteúdo Original:** A Netflix investe significativamente na produção de conteúdo original exclusivo, incluindo séries e filmes premiados, que não estão disponíveis em outras plataformas.
3. **Acesso Instantâneo:** Os assinantes podem assistir ao conteúdo da Netflix instantaneamente em qualquer dispositivo com conexão à internet, seja em casa ou em movimento.

4. Personalização e Recomendações: A Netflix utiliza algoritmos avançados de recomendação para sugerir conteúdo com base nos interesses e histórico de visualização do usuário, tornando a experiência mais personalizada e relevante.

5. Sem Comerciais: Ao contrário da TV tradicional, a Netflix não exibe anúncios comerciais durante a reprodução do conteúdo, proporcionando uma experiência de visualização mais imersiva.

6. Flexibilidade de Assinatura: A Netflix oferece diferentes planos de assinatura com preços variados, permitindo que os usuários escolham o plano que melhor se adapte às suas necessidades e orçamento.

7. Download de Conteúdo: Os assinantes da Netflix podem baixar filmes e séries em seus dispositivos móveis para assistir offline, o que é útil para quem quer aproveitar o conteúdo em viagens ou em locais sem acesso à internet.

8. Experiência do Usuário: A interface da Netflix é amigável e fácil de usar, facilitando a busca e a reprodução de conteúdo, além de oferecer recursos como perfis de usuário personalizados.

9. Disponibilidade Global: A Netflix está disponível em muitos países ao redor do mundo, permitindo que pessoas de diversas regiões acessem seu conteúdo.

Esses são apenas alguns dos motivos pelos quais muitas pessoas escolhem a Netflix como sua plataforma de entretenimento preferida. A combinação de um catálogo diversificado, conteúdo original, experiência personalizada e conveniência do streaming online tornam a Netflix uma opção popular para milhões de assinantes em todo o mundo.



As pessoas escolhem o Prime Video, serviço de streaming da Amazon, por uma série de motivos que o tornam uma opção atraente para assistir a filmes, séries e outros conteúdos de entretenimento. Algumas das principais razões pelas quais muitas pessoas escolhem o Prime Video incluem:

- 1. Ampla Biblioteca de Conteúdo:** O Prime Video oferece uma vasta biblioteca de filmes, séries de TV, produções originais, documentários e outros programas de diversos gêneros, abrangendo uma grande variedade de interesses.
- 2. Conteúdo Original Premiado:** A Amazon investe em produções originais exclusivas que receberam reconhecimento da crítica e conquistaram prêmios importantes, proporcionando ao público conteúdo de alta qualidade.
- 3. Acesso Instantâneo e Flexibilidade:** Os assinantes do Amazon Prime Video podem assistir ao conteúdo instantaneamente em qualquer dispositivo conectado à internet, tornando-o conveniente para o entretenimento doméstico ou para assistir em movimento.
- 4. Pacote Completo do Amazon Prime:** O Prime Video é oferecido como parte do pacote completo do Amazon Prime, que inclui benefícios adicionais, como entrega rápida em compras no site da Amazon, acesso ao Prime Music, eBooks gratuitos no Kindle e muito mais.
- 5. Compatibilidade com Diferentes Dispositivos:** O Prime Video é compatível com uma ampla variedade de dispositivos, como smartphones, tablets, computadores, smart TVs, consoles de videogame e dispositivos de streaming, o que torna a experiência de assistir fácil e acessível.
- 6. Sem Comerciais:** Assim como a Netflix, o Prime Video oferece uma experiência livre de anúncios comerciais durante a reprodução de conteúdo.

7. Download de Conteúdo: Os assinantes podem baixar filmes e séries selecionadas para assistir offline em seus dispositivos móveis, o que é útil para viagens ou quando não há acesso à internet.

8. Preço Competitivo: O pacote do Amazon Prime, que inclui o Prime Video e outros benefícios, oferece um preço competitivo em comparação com outros serviços de streaming.

9. Disponibilidade Global: O Prime Video está disponível em muitos países, permitindo que pessoas ao redor do mundo acessem seu conteúdo e aproveitem suas produções originais.

Esses são alguns dos motivos pelos quais muitas pessoas escolhem o Prime Video como sua plataforma de streaming preferida. A combinação de uma vasta biblioteca de conteúdo, conteúdo original, conveniência, benefícios adicionais do Amazon Prime e compatibilidade com diversos dispositivos tornam o Prime Video uma opção popular no mercado de streaming de vídeo.



As pessoas escolhem a HBO Max por uma série de motivos que a tornam uma opção atraente para o entretenimento com conteúdo de qualidade. Algumas das principais razões pelas quais muitas pessoas escolhem a HBO Max incluem:

1. Conteúdo Exclusivo da HBO: A HBO é conhecida por produzir séries de alta qualidade, premiadas e aclamadas pela crítica. A HBO Max oferece acesso a todas as séries originais da HBO, como "Game of Thrones", "Westworld",

"Succession" e muitas outras.

2. Conteúdo de Outras Marcas e Estúdios: Além do conteúdo exclusivo da HBO, a HBO Max possui uma ampla biblioteca de filmes e séries de outras marcas e estúdios, proporcionando uma variedade de opções para os assinantes.

3. Lançamento de Filmes no Mesmo Dia dos Cinemas: A HBO Max disponibiliza alguns dos principais lançamentos cinematográficos no mesmo dia em que chegam aos cinemas, oferecendo aos assinantes a oportunidade de assistir aos filmes em casa.

4. Conteúdo Infantil: A plataforma também oferece uma seleção de conteúdo voltado para o público infantil, com desenhos animados, séries e filmes apropriados para crianças.

5. Personalização e Recomendações: Assim como outros serviços de streaming, a HBO Max utiliza algoritmos para recomendar conteúdo com base nos interesses dos usuários, tornando a experiência de assistir mais personalizada.

6. Acesso a Títulos Clássicos: A HBO Max oferece uma coleção de títulos clássicos, permitindo que os assinantes redescubram filmes e séries icônicas.

7. Sem Comerciais: A HBO Max oferece uma experiência sem interrupções de anúncios comerciais durante a reprodução de conteúdo.

8. Disponibilidade de Downloads: Os assinantes podem baixar títulos selecionados para assistir offline em seus dispositivos móveis, oferecendo mais flexibilidade na visualização.

9. Pacote HBO Max: Em alguns países, a HBO Max também pode ser oferecida como parte de um pacote que inclui o acesso aos canais da HBO na TV a cabo ou via satélite.

Esses são alguns dos motivos pelos quais muitas pessoas escolhem a HBO Max como sua plataforma de streaming preferida. A combinação de conteúdo exclusivo da HBO, filmes lançados no mesmo dia dos cinemas, recomendações personalizadas e uma variedade de opções de entretenimento tornam a HBO Max uma escolha popular para os amantes de séries e filmes.

Protótipo

Nome da empresa: StreamHub

Descrição:

A StreamHub é uma nova plataforma de streaming que oferece uma

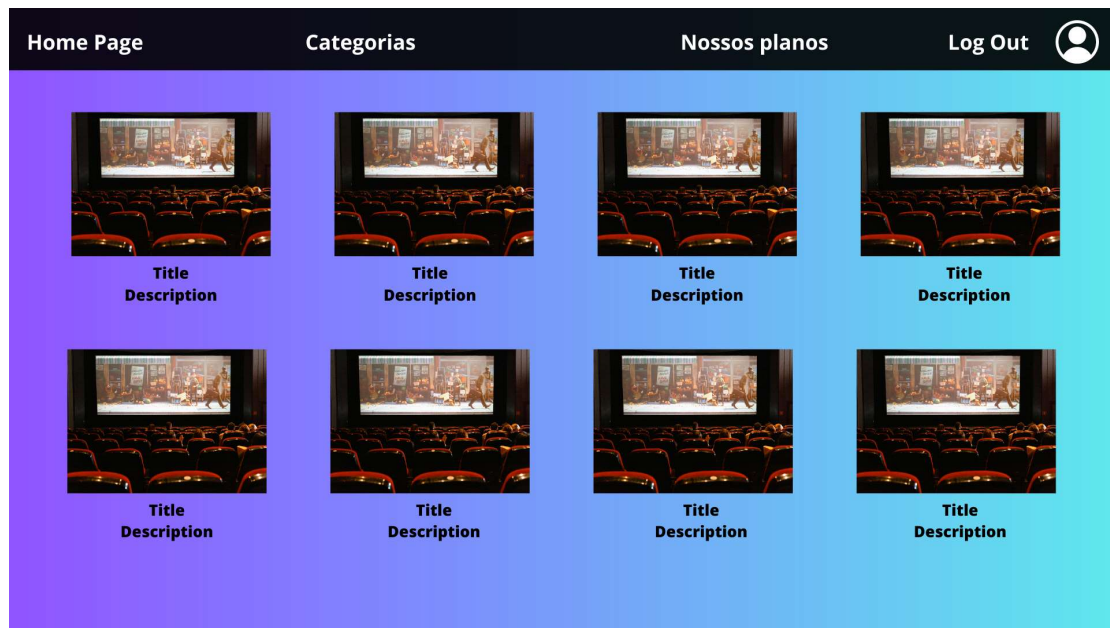
experiência de entretenimento completa, reunindo filmes, séries, documentários, conteúdo original e transmissões ao vivo em um único lugar. Nosso objetivo é proporcionar aos usuários uma ampla variedade de opções de entretenimento, com foco na qualidade do conteúdo e na personalização da experiência.

Características do Protótipo:

- 1. Interface Amigável e Intuitiva:** O protótipo apresenta uma interface de usuário simples e intuitiva, facilitando a navegação e a descoberta de conteúdo. Os usuários podem pesquisar, filtrar e classificar o conteúdo com facilidade.
- 2. Recomendações Personalizadas:** A plataforma utiliza algoritmos avançados de recomendação para oferecer aos usuários sugestões de filmes e séries com base em suas preferências de visualização, histórico de consumo e avaliações anteriores.
- 3. Catálogo Diversificado:** O protótipo inclui um catálogo diversificado de filmes e séries de diferentes gêneros, idiomas e origens, garantindo opções para todos os gostos e interesses.
- 4. Conteúdo Original Exclusivo:** A StreamHub produzirá seu próprio conteúdo original exclusivo, incluindo séries e filmes com alto padrão de qualidade, criatividade e relevância para o público.
- 5. Transmissões Ao Vivo:** O protótipo apresenta a opção de assistir a eventos ao vivo, como shows, esportes e apresentações especiais, criando uma experiência interativa e envolvente.
- 6. Personalização de Perfis:** Os usuários podem criar perfis personalizados com múltiplas contas para diferentes membros da família, permitindo que cada usuário tenha recomendações e configurações específicas.
- 7. Download para Visualização Offline:** Os assinantes podem baixar filmes e episódios de séries para assistir offline em dispositivos móveis, oferecendo mais flexibilidade na experiência de visualização.
- 8. Planos de Assinatura Flexíveis:** O protótipo apresenta diferentes planos de assinatura para atender às necessidades e preferências dos usuários, com opções para uso individual, familiar ou premium.
- 9. Suporte Multiplataforma:** A StreamHub é compatível com uma variedade de dispositivos, como smartphones, tablets, smart TVs, computadores e consoles de videogame, permitindo acesso conveniente de qualquer lugar.

O protótipo da StreamHub foi criado para demonstrar a visão e o conceito da empresa, oferecendo uma experiência simulada do serviço que visa proporcionar aos usuários uma plataforma de streaming abrangente e

personalizada para desfrutar de conteúdo de qualidade.



Conclusão

O Design Thinking é uma abordagem poderosa para a inovação e a resolução de problemas, com potencial para impulsionar o sucesso de empresas em diversos setores, incluindo o de streaming. A aplicação dessa metodologia requer criatividade, colaboração e empatia, permitindo que as empresas se destaquem ao criar produtos e serviços que atendam verdadeiramente às necessidades do seu público-alvo.