

COPILADO HUMAN CENTRED DESIGN

D'L

- **Pergunta 1**

- Assinale a alternativa que melhor define a diferença entre projetos-pilotos e minipilotos.
 - **Minipilotos são fragmentos de uma experiência dimensionados de forma a mitigar os riscos do projeto-piloto, assim como do projeto em sua integralidade, enquanto o projeto-piloto pode conter vários minipilotos que podem ser estudados individualmente para mitigar os riscos do projeto como um todo.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 2**

- Entendemos por inovação _____ aquela que muda de forma contundente o modus operandi do produto. Assinale a alternativa que preenche adequadamente essa lacuna.
 - **Radical.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 3**

- Um dos objetivos da fase do “implementar” é a criação de modelos sustentáveis financeiramente. O que isso significa?
 - **Identificar recursos que possam ser implementados de modo a poderem ser rentáveis ou minimamente viáveis no mercado, dependendo do objetivo estratégico do produto a ser implantado.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 4**

- Planejar e implementar o modelo comercial de venda de licenças para o mercado, incluindo os contratos eletrônicos que serão assinados digitalmente pelos usuários, diferenciação dos formatos de licenças freemium, premium e master, entre outros aspectos comerciais. Esses foram os itens de um planejamento de implementação exemplificado em seu livro didático. Esse modelo comercial atende ao objetivo específico da fase do “implementar” desse projeto, no que concerne a:
 - **Criar modelos sustentáveis financeiramente.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 5**

- Planejar e contratar os recursos humanos necessários à implementação do app, tais como programadores, analistas de teste, arquitetos de sistema, analistas de suporte, designers de interface, entre outros. Essa foi uma das atividades de um planejamento de implementação exemplificado em seu livro didático. Essa atividade atende ao objetivo específico da fase do “implementar” desse projeto, no que concerne a:
 - **Identificar as capacidades importantes e necessárias.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 6**

- No que se refere ao planejamento das capacidades para a implementação do projeto em HCD, podemos entender a parceria estratégica como uma forma para:
 - **Atenuar ou eliminar certos elementos de despesa, tanto em termos de recursos humanos e materiais quanto na prestação de serviços.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 7**

- Também conhecida como “inovação distintiva”, entendemos por inovação _____ aquela que adiciona novos elementos inovadores em um número considerável de funcionalidades do produto, tornando o processo inovador mais significativo quando se observa o todo. Assinale a alternativa que preenche adequadamente essa lacuna.
 - **Evolutiva.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 8**

- Se as funcionalidades escolhidas para o MVP não conseguirem gerar valor para o usuário, ele estará fadado ao insucesso logo de saída, ou seja, dizemos que o app já nascerá morto no mercado (natimorto). Partindo dessa afirmação, podemos afirmar que:
 - **Um número grande de funcionalidades ainda não devidamente testadas no mercado poderá tornar o app pesado e complexo demais para a sua assimilação por parte do usuário.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 9

- A fase do “implementar” acontece no concreto, começando a construção dos produtos por meio de projetos e subprojetos. O processo de desenvolvimento desses produtos parte dos protótipos validados na fase do “criar”. Esse é o ponto exato em que se deve elaborar o plano de implementação. Esse plano deve conter os passos e requisitos para:
 - **Implantar a última versão prototipada no mundo real do cliente.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 10

- “Após a implementação, a equipe deve continuar a coletar histórias e opiniões dos usuários. Histórias coletadas sobre os usuários na fase do ‘ouvir’ ajudarão a equipe a formar a referência por meio da qual avaliar como as soluções estão afetando a vida das pessoas. Coletar informações ajudará a equipe a iterar as ideias para torná-las mais efetivas, apropriadas ou menos custosas. Além de histórias e opiniões, comece a monitorar indicadores e resultados. Isso é possível assim que as soluções sejam implementadas e é importante para medir o impacto e o retorno do investimento nas soluções”(IDEO, 2009, p. 96). Com base nesse texto, assinale a alternativa que representa o resultado do registro dessas histórias e experiências ao longo do processo de desenvolvimento e implementação de um projeto centrado no humano.

- **Plano de aprendizado.**
- *Resposta correta*
- **Pergunta 11**
- Analise a rede PERT/CPM a seguir e assinale a alternativa correta acerca do projeto representado por esta rede.
- Exemplo de rede PERT/CPM com prazos de duração das atividades.
 - **A duração mínima deste projeto, se tudo sair conforme planejado na rede PERT/CPM da figura, é de 41 dias.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 12**
- Chamamos de “serviços”, no contexto do modelo econômico-financeiro de um projeto, o conjunto de contratos de manutenção, terceirização de mão de obra e assinaturas de provedores e concessionárias que venham a contribuir com a operação do negócio. De que serviços estamos falando no âmbito de um projeto centrado no humano? Assinale a alternativa que traz somente exemplos desse tipo.
 - **Licença de software e assinatura de serviços informáticos.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 13**
- Esforço temporário empreendido para testar a viabilidade de uma exclusiva solução de sistema apresentada. “Temporário” significa que o projeto tem uma data de encerramento. “Exclusivo” significa que o resultado final do projeto é diferente dos resultados de outras soluções de sistema sugeridas. De acordo com a IBM Corp. (2006), estamos falando de:
 - **Projeto-piloto.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 14**
- A fase do “implementar” tem quatro objetivos específicos. Assinale a alternativa que NÃO representa um desses objetivos.
 - **Identificar as capacidades importantes e necessárias.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 15**
- Chamamos de inovação _____ aquela que é implementada sobre um elemento inovador já lançado anteriormente, de modo que as características originais do produto não sejam alteradas. Assinale a alternativa que preenche adequadamente essa lacuna.
 - **Incremental.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 16**
- Sabemos que um plano de aprendizado deve gerar indicadores de desempenho sobre o projeto e o produto em desenvolvimento. Mas de que indicadores estamos realmente falando? Como medi-los? Onde aplicá-los? A IDEO (2009, p. 98) discorre sobre cinco tipos de indicadores que podem ser empregados em projetos centrados no humano. Assinale a alternativa correta quanto a esses indicadores.

- **Indicadores precedentes se baseiam em fatores previamente conhecidos pela ciência e que já tenham sido empregados em situações semelhantes ao que se está querendo medir.**
- *Resposta correta*
- **Pergunta 17**
- Para fornecer soluções bem executadas e sustentáveis no médio e longo prazo, a equipe de projeto precisa elaborar um modelo econômico-financeiro que garanta a saúde do negócio que irá girar em torno do produto em construção. Esse modelo, na realidade, deve ter sido alvo de discussão na fase do:
 - **Criar.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 18

- Entende-se por “recursos humanos”, no contexto da implementação de um projeto em HCD, o conjunto de profissionais necessários para manter o produto em operação após o seu desenvolvimento e implementação. De que recursos humanos estamos falando no âmbito de um projeto centrado no humano?
 - **Equipe que operará o produto a ser implementado.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 19

- Se as funcionalidades escolhidas para o MVP não conseguirem gerar valor para o usuário, ele estará fadado ao insucesso logo de saída, ou seja, dizemos que o app já nascerá morto no mercado (natimorto). Partindo dessa afirmação, podemos afirmar que:
 - **Um número grande de funcionalidades ainda não devidamente testadas no mercado poderá tornar o app pesado e complexo demais para a sua assimilação por parte do usuário.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 20

- Chamamos de “recursos materiais” o conjunto de bens de consumo, instalações e itens patrimoniais que serão necessários para a realização das atividades técnicas e administrativas que deverão amparar a operação do produto ou serviço a ser implementado. De que recursos materiais estamos falando no âmbito de um projeto centrado no humano? Assinale a alternativa que traz somente exemplos desse tipo.
 - **Equipamentos, mobiliários e instalações.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 21

- Um feedback corretivo pode ser entendido como:
 - **Um modo de corrigir uma ação ou um comportamento indesejável.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 22

- Para se promover a síntese das informações, elas precisam ser conhecidas profundamente por todos os membros da equipe de projeto. E para se promover tal conhecimento, nada melhor do que compartilhar essas informações. Estamos

falando do compartilhamento de tudo aquilo que foi levantado na fase do “ouvir”, tais como:

- **Observações, problemas, causas, efeitos e histórias.**
- *Resposta correta*

Pergunta 23

- O primeiro passo para se prototipar uma solução é a escolha da ferramenta. Dependendo da natureza do produto que se irá implementar na fase seguinte, pode-se utilizar a mesma ferramenta. Assinale a alternativa que traz exemplos de ferramentas capazes de prototipar a solução desde a fase do “criar” até a sua implementação na fase seguinte:
 - **Linguagens de programação que partem de interfaces amigáveis.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 24

- Possibilita a tangibilidade de uma ideia, quer seja por meio de um simulador (software), quer em papel, maquete ou quaisquer outros tipos de representação visual, sonora ou tátil. Estamos falando de:
 - **Prototipagem.**
 - *Resposta correta*

• Pergunta 25

- A IDEO (2009, p. 77) orienta listar de “três a quatro questões por protótipo a serem respondidas sobre a capacidade do conceito de inspirar desejo ou sobre sua utilidade”. Após isso, o feedback deve ser cuidadosamente registrado, seja ele positivo ou negativo, e novas perguntas sobre a solução deverão ser formuladas pela equipe de projeto. Em outras palavras, vemos claramente que, na fase do “criar”, o pedir feedback deve ser uma atitude mais _____ do que _____ por parte da equipe de projeto. Assinale a alternativa que preenche corretamente essas lacunas.
 - **Proativa, receptiva.**
 - *Resposta correta*

• Pergunta 26

- “Tudo vem de algum lugar. Todas as ideias foram pensadas antes, e todos os artistas, especialmente os mais brilhantes, têm suas fontes de inspiração” (WESLEY, 2014, p.35). Assim, podemos afirmar que a criatividade é um dom, mas pode ser desenvolvida por qualquer pessoa que adquira certos hábitos. Assinale a alternativa que NÃO apresenta um desses hábitos saudáveis para estimular a criatividade.
 - **Não ouça nem assimile críticas, isso pode bloquear seu processo criativo.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 27

- Um feedback confirmativo pode ser entendido como:
 - **Um meio de nos certificarmos que a mensagem realmente chegou a seu destinatário.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 28**

- Entendemos por síntese, no contexto do Human-Centred Design (HCD), a atividade que consiste em:
 - **Multiplicar o conjunto de informações a apenas um dado.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 29**

- Por que um projeto em HCD não pode ser controlado por meio de cronogramas rígidos?
 - **Porque os projetos em HCD possuem escopo variável, aderindo melhor a metodologias mais modernas, como Scrum e XP.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 30**

- Na fase do “criar”, para identificarmos elementos como problemas, oportunidades, insights, necessidades e temas, podemos recorrer ao método:
 - **POINT.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 31**

- Criar é uma atividade ampla, que pode ou não envolver elementos de inovação. Mas criar soluções inovadoras é muito melhor, e, para isso, basta agregar a essas soluções o que chamamos de “elementos inovadores”. Segundo o kit de ferramentas da IDEO (2009), a abordagem para a criação inovadora exige alguns métodos, tais como:
 - **Coprojeto participativo e projeto empático.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 32**

- Segundo David Burkus, “Inovação é a aplicação de ideias novas e úteis. A criatividade, a capacidade de gerar essas novas ideias, é a semente da inovação, mas, a menos que seja aplicada e ampliada, ainda é apenas uma ideia.” Com isso, o autor quis dizer que:
 - **De nada adianta uma ideia se ela não puder ser aplicada em uma utilidade.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 33**

- Segundo a IDEO (2009, p. 71), “uma área de oportunidade é um passo para a geração de ideias. [...] Uma área de oportunidades não é uma solução. Ao contrário, sugere mais que uma direção e possibilita à equipe criar muitas soluções”. Em outras palavras:
 - **Significa uma sequência de eventos inter-relacionados, que podem ser oportunidades e/ou insights.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 34**

- Passada a etapa do processo criativo, em que muitas ideias devem ter sido criadas, por meio do processo de brainstorm ou outra ferramenta com o mesmo fim, segue-se então a seleção das melhores ideias. E, para isso, a IDEO (2009, p. 75) recomenda o lançamento de algumas perguntas fundamentais para o êxito dessa seleção. Marque a opção que NÃO representa uma dessas perguntas relevantes nesse processo.
 - **Essa ideia se adapta às ferramentas disponíveis de prototipagem?**
 - *Resposta correta*

Pergunta 35

- Analise o diagrama a seguir e assinale a alternativa correta no que concerne às áreas de oportunidade:
 - **Uma área de oportunidade pode advir de mais de um tema.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 36**
- Os feedbacks devem ser dados somente a quem interessa ouvir. Isso é considerado um dos fundamentos do princípio do(a):
 - **Confiança.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 37

- Qual a diferença entre mapas conceituais e mapas mentais e em que cada um deve ser melhor empregado em um projeto centrado no humano?
 - **Os mapas mentais diferem dos conceituais pela sua aplicação. Enquanto os mapas conceituais podem ser utilizados na fase do “ouvir”, uma vez que seu propósito central é organizar e clarificar conceitos e definições, os mapas mentais são mais apropriados para a fase seguinte, a do “criar”.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 38

- Conforme se vê na figura a seguir, para se ter um calendário eficiente para o projeto, é necessário adicionar um cronograma e impor certos limites ao tempo de desenvolvimento.
 - **Calendários fixam eventos rotineiros semanais, mensais ou em outra escala de tempo, com o objetivo de disciplinar o processo de desenvolvimento do projeto, enquanto o cronograma determina as etapas e entregas, exprimindo a dimensão temporal do projeto como um todo.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 39

O que podemos entender por um fragmento de informação que faltava para completar seu sentido como um todo, podendo ser um dado, uma frase, um sentimento ou qualquer outro tipo de informação que resulte na solução ou no ente

- **Insight.**

- *Resposta correta*

- **Pergunta 40**

- O primeiro passo para se prototipar uma solução é a escolha da ferramenta. Dependendo da natureza do produto que se irá implementar na fase seguinte, pode-se utilizar a mesma ferramenta. Assinale a alternativa que traz exemplos de ferramentas capazes de prototipar a solução desde a fase do “criar” até a sua implementação na fase seguinte:

- **Linguagens de programação que partem de interfaces amigáveis.**

- *Resposta correta*

- **Pergunta 41**

- Um feedback positivo pode ser entendido como:

- **Uma forma de incentivar uma ação ou um comportamento que foi devidamente aprovado e que desejamos que seja repetido pelo interlocutor.**

- *Resposta correta*

- **Pergunta 42**

- Segundo David Burkus, “Inovação é a aplicação de ideias novas e úteis. A criatividade, a capacidade de gerar essas novas ideias, é a semente da inovação, mas, a menos que seja aplicada e ampliada, ainda é apenas uma ideia.” Com isso, o autor quis dizer que:

- **De nada adianta uma ideia se ela não puder ser aplicada em uma utilidade.**

- *Resposta correta*

Pergunta 43

- Um feedback ofensivo pode ser entendido como:

- **Um retorno usando palavras depreciativas ou que possam irritar o interlocutor.**

- *Resposta correta*

- **Pergunta 44**

- De acordo com a IDEO (2009, p. 73), para que o brainstorm seja realmente produtivo, sete regras de ouro devem ser respeitadas por todos os participantes do processo. Assinale a alternativa que NÃO representa uma dessas regras:

- **Sem julgamentos: nenhuma ideia deverá ser descartada, por mais ridícula, surreal ou radical que seja. Mais tarde ela poderá ser julgada.**

- *Resposta correta*

- **Pergunta 45**

Analise o infográfico a seguir e assinale a alternativa que melhor descreve sua finalidade.

- **O relacionamento dos efeitos dos problemas pode configurar um desafio estratégico. Essa é a finalidade desse infográfico.**

- *Resposta correta*

- **Pergunta 46**

- A empatia pode ser gerada espontaneamente ou por meio de uma das técnicas utilizadas no âmbito da programação neurolinguística. Com essa técnica, é possível gerar empatia subliminar por meio da forma de se comunicar das pessoas. O interlocutor tem o poder de induzir esse sentimento por meio de gestos, expressões faciais, movimentos corporais, frequência e tom de voz, entre outros elementos indutores. Estamos falando de que técnica da PNL?
 - **Rapport.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 47**
- Associe as fases dos vários kits de ferramentas estudados às fases do kit de ferramentas da IDEO, de modo a relacionar as colunas abaixo
 - **MJV {1, 2, 3}; Design Council {1, 2, 3, 3}; D. School {1, 1, 1, 2, 3, 3}.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 48**
- Os estudos de caso permitem dispor de habilidades importantes para o desenvolvimento do membro da equipe (pesquisador), a partir da observação das demandas com o ponto de vista social e cognitivo de todos os envolvidos no contexto. Nesse ponto de vista, é fundamental a observação dos pesquisadores e membros da equipe sobre todos os fatos pertinentes, as personagens inseridas no contexto da história, os problemas e as soluções encontradas e apresentadas. No caso específico de projetos em HCD, na fase do “ouvir”, estudos de caso podem contribuir com a:
 - **Obtenção de dados secundários.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 49**
- Para iniciar todo o processo do “ouvir”, o cliente deve ser ouvido. Mas quem é verdadeiramente o cliente? Se esse for uma empresa, uma organização social ou uma comunidade, quem serão as pessoas a serem ouvidas? Para responder a esses questionamentos, essa fase deve contemplar o seguinte objetivo:
 - **coletar histórias, definir quem deve ser abordado e gerar empatia com os entrevistados.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 50**
- Entender, observar, definir, idealizar, prototipar e testar. Essas são as seis etapas em que consiste o kit de ferramentas da:
 - **D. School.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 51**
- Uma das melhores práticas de estilo é a empatia. Essa ferramenta de cunho estritamente emocional e abstrata pode contribuir com a qualidade dos dados primários obtidos em uma pesquisa qualitativa, qualquer que seja o método utilizado. Existe uma área de conhecimento transversal à psicologia, neurologia e comunicação que estuda o comportamento humano com base em seus modelos

mentais, refletidos nas ações subliminares expressas no corpo e na linguagem. Estamos falando de que compêndio ferramental?

- **Programação neurolinguística.**

- *Resposta correta*

- **Pergunta 52**

- Observe o ráfio a seguir. Veja como ele relaciona problemas, causas e efeitos.
- Com base nessa observação, assinale a alternativa correta.
 - **Esse infográfico trata do relacionamento entre os problemas e suas causas, e desses com o seu efeito, comum a todos os outros. Uma combinação de diagramas dessa natureza pode traçar o(s) desafio(s) estratégico(s) a ser(em) atacado(s) na fase do “criar”.**

- *Resposta correta*

- **Pergunta 53**

- As narrativas são entregas parciais do projeto, encerrando a fase do “ouvir” e servindo de inputs para a fase do “criar”. Assinale a alternativa que descreve, da maneira mais correta e abrangente, o que são realmente essas narrativas.
 - **Compõem histórias, observações, necessidades, obstáculos e restrições apresentados pelas pessoas em sua realidade**

- *Resposta correta*

Pergunta 54

- Mapas conceituais são importantes ferramentas que podem ser perfeitamente utilizadas na fase do “ouvir”. Eles ajudam a interconectarmos conceitos e definições, assim como exemplos, tipificações e outros tipos e categorias de entidades que possam ser representados graficamente. São elementos visuais de um mapa conceitual:

- **Conceitos e frases de ligação**

- *Resposta correta*

Pergunta 55

- Os _____ são formas de instrumentação para realizar pesquisas pedagógicas, feitas por meio de estudos e análises sobre o ponto de vista do público a respeito de um problema ainda não resolvido, exigindo, assim, total empenho para apresentar sua devida solução. Assinale a alternativa que preenche corretamente essa lacuna.

- **Estudos de caso.**

- *Resposta correta*

- **Pergunta 56**

- Uma das técnicas propostas pela IDEO (2009) pode ser benéfica para se descobrir a verdadeira causa de um problema ou a verdadeira motivação de um comportamento. Essa técnica consiste em uma sequência de perguntas encadeadas até chegar à raiz da temática. Estamos nos referindo à seguinte técnica:

- **Cinco porquês.**

- *Resposta correta*

- **Pergunta 57**

- Entender, observar, definir, idealizar, prototipar e testar. Essas são as seis etapas em que consiste o kit de ferramentas da:
 - **D. School.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 14

- Imersão, ideação e prototipagem. Essas são as fases de um projeto centrado no humano segundo a _____, uma empresa que se utiliza do Design Thinking como ferramenta base para a construção desses projetos. Assinale a alternativa que preenche corretamente essa lacuna.
 - **MJV.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 58

- O termo “mente de principiante” é utilizado pela IDEO (2009) para ilustrar o modelo mental ideal para se encarar uma pesquisa. O que significa ou em que consiste essa técnica?
 - **É uma técnica em que exercitamos nossa mente a enxergar múltiplas realidades possíveis em um retrato, mudando os pontos de vista de forma sucessiva.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 59

- Além da IDEO, outras empresas e instituições criaram seus próprios kits de ferramentas. O Design Council, mais conhecido como “Conselho de Design Industrial”, é uma instituição do Reino Unido cuja missão é defender o “bom design”, de modo que venha a melhorar o uso dos objetos e a vida das pessoas a partir de seu uso. Baseado em experiências no desenvolvimento de projetos centrados no humano, essa instituição identificou processos sucessivos de expansão e refinamento do conhecimento, dando origem ao método de:
 - **Diamante duplo.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 60

- As narrativas são entregas parciais do projeto, encerrando a fase do “ouvir” e servindo de inputs para a fase do “criar”. Assinale a alternativa que descreve, da maneira mais correta e abrangente, o que são realmente essas narrativas.
 - **Compõem histórias, observações, necessidades, obstáculos e restrições apresentados pelas pessoas em sua realidade.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 61

- Nesse método, as perguntas devem ser feitas da forma mais natural possível, sem questionários pré-formatados ou enquetes, estimulando a conversa. Perguntas do tipo “Você poderia me apresentar a uma família que não tem condições de enviar

seus filhos para a escola?” poderiam ser perfeitamente aplicáveis, pois estimulariam uma narrativa como resposta, contribuindo para se ter uma história contada, com riqueza de detalhes para a pesquisa que se desenrola a partir de então. Esse contexto se refere a que método de pesquisa?

- **Entrevistas individuais.**

- *Resposta correta*

Pergunta 62

- O processo de design centrado no humano, criado pelo DesignCouncil em 2005, um órgão público inglês, fundamentava o desenvolvimento e gerenciamento de projetos em HCD no ciclo sucessivo de expansão e refinamento do conhecimento. Em síntese, o processo do diamante duplo submete o projeto de design do produto às seguintes etapas:

- **Descobrir, definir, desenvolver e entregar.**
- *Resposta correta*

Pergunta 63

- “Insights geram ideias que resolvem problemas e criam oportunidades de inovação.” Assinale a alternativa que traz o mapa conceitual que melhor representa essa assertiva.
- **Insights, Ideias, Problemas, Oportunidades de inovação**
- *Resposta correta*

Pergunta 64

- Analise o gráfico abaixo e examine as assertivas, identificando apenas as verdadeiras.
- I. As narrativas encerram a fase no “ouvir”, dando início à criação dos temas, que partem do concreto para o abstrato.
- II. Temas e oportunidades surgem espontaneamente na fase do criar, alicerçados pelos protótipos desenvolvidos na fase do “ouvir”.
- III. Observações se afunilam para formar narrativas, que são agrupadas em temas, dos quais partem as oportunidades de solução e de inovação.
- IV. Temas e oportunidades são criações concretas, alicerçadas sobre observações e narrativas levantadas do campo do abstrato.
- Qual a alternativa que representa o conjunto de assertivas verdadeiras?
 - **Apenas as assertivas I e III são verdadeiras.**
 - *Resposta correta*

- **Pergunta 65**

- Para definir pessoas que devem ser abordadas na fase do “ouvir”, a IDEO (2009, p. 27) sugere a distribuição demonstrada no gráfico a seguir.
- **As assertivas I, II e III são verdadeiras.**
- *Resposta correta*

Pergunta 66

- O guia de entrevista é uma maneira de tornar a conversa minimamente estruturada. Para tornar esse guia mais produtivo, recomenda-se utilizar a técnica do funil, ou

seja, as perguntas e respostas são dispostas de modo a se aprofundarem cada vez mais no tema. Essas perguntas podem ser estruturadas em três faixas desse funil, como mostra a primeira coluna abaixo. Posto isso, relacione a primeira coluna com a segunda, assinalando a alternativa que traz a sequência numérica correta no que concerne a essa associação.

I. Abertura	() Pergunta-se concretamente sobre suas dores, ou seja, os efeitos dos problemas ou da falta de uma solução.
II. Expansão	() Lançam-se perguntas mais abrangentes, provocando o entrevistado a colocar suas aspirações e expectativas sobre uma possível solução futura.
III. Conceitos sacrificiais	() Contém perguntas pouco pretenciosas e simples, arguindo sobre dados numéricos, nomes e termos que o entrevistado atribui ao seu universo conceitual.

- III – II – I.
- *Resposta correta*

• Pergunta 67

- A fase do “ouvir” é um momento em que toda e qualquer informação levantada junto ao cliente deve ser levada em consideração, pois qualquer esquecimento ou má compreensão pode custar tempo e dinheiro na condução do projeto. E para evitar contratempos é fundamental que os integrantes da equipe de projeto encarregados de levantar informações anotem observações do levantamento, e não as suas interpretações. Mas, afinal, qual a diferença entre observação e interpretação? Observe as sentenças abaixo e depois assinale a alternativa correta.
- I. Cláudio, seu olhar está distante, como quem está preocupado com algo. Em que você está pensando?
- II. Cíntia, acho que você ainda está remoendo o problema, pois vejo isso em seu olhar.
- III. Abel, seus olhos estão lacrimejando, e sua face está tremendo. Você está soluçando. O que está havendo?
 - **A alternativa III contém apenas observações concretas.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 68

- Analise o infográfico a seguir e assinale a alternativa que melhor descreve sua finalidade.
 - **O relacionamento dos efeitos dos problemas pode configurar um desafio estratégico. Essa é a finalidade desse infográfico.**
 - *Resposta correta*

• Pergunta 69

- Como já dissemos reiteradamente, o design de soluções baseado no humano é um método essencialmente humano, como é rotulado em seu próprio nome. Isso significa que aspectos qualitativos e emocionais são tão ou mais importantes que os aspectos quantitativos e analíticos. Por essa razão, a _____ se apresenta como uma das mais importantes ferramentas de trabalho, não apenas na fase do “criar”, mas ao longo de todo o projeto em HCD, uma vez que a interação com o cliente é bastante intensa em todas as fases. Assinale a alternativa que preenche corretamente essa lacuna.
 - **Empatia.**
 - *Resposta correta*
- **Pergunta 70**
- Em meio aos inúmeros problemas, causas e efeitos produzidos, o cenário do projeto na fase do “ouvir” deve se encerrar com as narrativas. Nelas, é fundamental que se torne evidente:
 - **O conjunto de desafios estratégicos a serem superados.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 71

- ☺ O processo de Human-Centred Design (HCD— Design Centrado no Ser Humano) consiste em uma estrutura de gerenciamento e design na qual se desenvolvem ideias e soluções inovadoras, tendo como foco as pessoas (o ser humano). Em quais de suas fases esse princípio se aplica?
 - **Durante todas as etapas do processo HCD.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 72

- ☺ A prototipagem foi uma metodologia empregada nos anos 1980 para desenvolver sistemas informáticos e produtos digitais de um modo menos engessado do que propunham as antigas metodologias de desenvolvimento de sistemas da época. Em que consistia esse método?
 - **Na criação de modelos parciais da solução que iam sendo construídos ao longo do processo de desenvolvimento junto ao usuário.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 73

- ☺ Diferentemente dos projetos convencionais, que obedecem aos preceitos do Project Management Body Of Knowledge (PMBOK), os projetos em HCD não dispõem necessariamente de um gerente, mas de um:
 - **Registrador.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 74

- ☺ Um requisito fundamental para o sucesso de um projeto em HCD, segundo o Kit de Ferramentas do HCD da IDEO (2009), é reservar espaços para o desenvolvimento dos trabalhos da equipe. Pelo que você pôde vivenciar em nossos estudos, esses espaços devem favorecer, sobretudo:
 - **A interação entre os membros da equipe.**
 - *Resposta correta*

- **A inspiração e motivação do time de projeto.**
- *Resposta correta*

Pergunta 75

- ☺ Segundo a IDEO (2009), na fase do ouvir a equipe do projeto é necessário:
 - **Isentar-se de pensar em soluções, mantendo seu foco apenas nos problemas.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 76

- ☺ “Equipes funcionam melhor se tiverem de três a oito pessoas, sendo uma delas o facilitador. Ao combinar nessa equipe pessoas de formações diferentes, você aumentará as suas chances de criar soluções originais, pois diferentes indivíduos examinarão o problema através de pontos de vista diversos” (IDEO, 2009, p. 11). Sob esse ponto de vista, dizemos que as equipes de projetos em HCD devem preferencialmente ser formadas por times:
 - **Multidisciplinares, atuando em áreas relacionadas direta e indiretamente com o negócio do cliente.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 77

- ☺ Projetos em HCD devem partir sempre da pesquisa, na fase que chamamos de ouvir. E, para isso, o método da pesquisa qualitativa é o mais recomendado, pois se baseia, não em números simplesmente, mas nas especificidades do universo do cliente e de seus usuários. Para Godoy (1995, p. 20-29), a abordagem qualitativa se apropria de vários tipos de técnicas investigativas, utilizando-se também de teste de hipóteses. Uma delas propõe a análise de depoimentos e biografias ou autobiografias, captados pelo pesquisador por meio de várias entrevistas não diretivas, gravadas ou não. Estamos falando de que tipo de pesquisa qualitativa?
 - **História de vida.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 78

- ☺ O tempo destinado ao desenvolvimento de projetos em HCD, assim como outros fatores relevantes, pode ser enquadrado em quatro cenários de uso diferentes. Segundo o kit de Ferramentas do HCD (IDEO, 2009), sempre que for necessário compreender um novo desafio ou área de conhecimento em curto prazo, iniciar a reflexão sobre um problema de alta complexidade e/ou realinhar o pensamento da equipe, sobretudo quando se precisa ganhar um bom entendimento do assunto em um curto período, com recursos limitados para grandes investimentos nessa fase, faz-se necessário adotar que cenário de uso em um projeto centrado no humano?
 - **Mergulho profundo de uma semana.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 79

- ☺ Em um projeto em HCD, devemos observar os anseios das pessoas presentes que irão utilizar a solução em desenvolvimento. Que outros pontos serão importantes

para a validação e a implementação das ideias inovadoras, visando ao sucesso do projeto em HCD?

- **Viabilidade e praticidade das ideias.**
- *Resposta correta*

Pergunta 80

- ☺ Ao longo do processo de desenvolvimento de uma solução, é fundamental que o facilitador, ou alguém da equipe de projeto, exerça a função de registrador do conhecimento adquirido. Esse conhecimento pode advir de lições aprendidas com erros e acertos, requisitos e parâmetros ideais para cada tipo de projeto, entre outros indicadores que retratem o acervo informacional do conjunto de projetos já implementados anteriormente. A que cenário de uso, segundo a IDEO (2009, p. 15), esse contexto se aplica?
- **Ativação do conhecimento pré-existente.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 81

- ☺ A IDEO (2009) lançou o conceito das três lentes pelas quais se deve enxergar as soluções inovadoras criadas em um projeto centrado no humano. Relacione as duas colunas abaixo, associando cada uma dessas lentes às situações que melhor as descrevem:

I. Ouvir	() Desenvolver um protótipo em cima de uma solução validada anteriormente pelo cliente.
II. Criar	() Identificar um problema na forma de como os usuários desenvolvem uma determinada atividade.
III. Implementar	() Realizar brainstorming com a equipe de projeto para visualizar oportunidades de inovação diante dos problemas levantados.

- ☺ Agora assinale a alternativa que representa a sequência correta de números, conforme a associação mais adequada entre as colunas acima:
- **III - I - II.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 82

- ☺ O sucesso de um processo de HCD se deve, principalmente, ao ato de saber reconhecer os problemas e os desejos das pessoas que serão devidamente favorecidas pelo projeto, de solucionar esses problemas com base no comportamento e em ideias inovadoras que precisam ser, exceto:
- **Todas as respostas estão corretas. Ideias que não tragam experiências do usuário.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 83

- ☺ Para Godoy (1995, p. 20-29), a abordagem qualitativa se apropria de vários tipos de técnicas investigativas, utilizando-se também de teste de hipóteses. São exemplos de tipos de pesquisa qualitativa utilizados nesse contexto:

- **Participativa, etnográfica, pesquisa-ação e história de vida.**
- *Resposta correta*

Pergunta 84

- ☺ Após a febre da prototipação, em um período bem mais recente, surgiu uma metodologia de desenvolvimento de soluções baseada em um conjunto de elementos de diferentes tipos, como insights e ideias, com o objetivo de solucionar problemas de uma maneira sintética e visual. Estamos falando de:
 - **Design Thinking.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 85

- ☺ De nada adiantará um produto desejável e prático para um cliente que não consiga pagar por ele. Nesse sentido, a lente do(a) _____ é fundamental para propiciar as mínimas condições para que um produto seja implementado no mercado. Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna, com base nas três lentes do HCD defendida pela IDEO (2009):
 - **Viabilidade.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 86

- ☺ O Design Centrado no Ser Humano visa, basicamente, à centralização nas pessoas, dentro de um projeto HCD, levando em consideração, além do sucesso de sua implementação, a satisfação pessoal de todos os envolvidos. Mas, dentro de quais preceitos não é feita a pesquisa em um projeto HCD?
 - **Todas as respostas estão corretas. Em projetos centrados apenas em pesquisa documental.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 87

- ☺ Das três lentes estudadas por você, qual deve ser considerada como ponto de partida no que tange às soluções inovadoras?
 - **Desejo.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 88

- ☺ Após o processo de pesquisa já feito, identificamos quais são os anseios das pessoas envolvidas e depois começamos a examinar as soluções encontradas dentro das nossas condições, para a conclusão do projeto em HCD. São três lentes analisadas e implementadas no final do projeto (devido a sua importância). Segundo a IDEO (2009), elas são o desejo, a praticidade e a viabilidade. De onde conseguimos retirar as ideias inovadoras sob a ótica dessas três lentes? Assinale a alternativa que traz a melhor resposta para essa questão, de acordo com a IDEO (2009) e com o que você estudou:
 - **Da área de interseção entre essas três lentes.**
 - *Resposta correta*

Pergunta 89

- ☺ Segundo a IDEO (2009), dentro de um projeto baseado em Human-Centred Design, temos diversas soluções que precisam estar contidas nas três principais lentes do HCD. Quando devidamente incrementadas, as soluções emergem da zona de interseção entre essas lentes. Quais são essas lentes?
- **Desejo, praticidade, viabilidade.**
 - *Resposta correta*