



**Inovação e Design Thinking**

**Capítulo 2. Análise do Contexto: Imersão Preliminar e Profunda**

**Prof. Vinícius Roman**



## **Aula 2.1. Imersão preliminar**

❑ Análise do contexto:

- Imersão preliminar.
- Matriz CSD.

A descoberta do **real desafio/problema** é um processo que precisa ser bem direcionado para gerar os resultados esperados.

A imersão busca **conhecer as pessoas** e seus comportamentos, experiências, emoções e cultura!



Compreender o problema e saber o que realmente está por trás dele.

- *O que cada um sabe sobre o problema?*
- *Quais são os sintomas?*
- *Qual a causa raiz deste problema?*



- *O que nós já sabemos a respeito?*
- *Quais são as nossas hipóteses?*
- *Quais perguntas precisam ser feitas?*

Trata-se de uma ferramenta ágil para começar um **novo projeto** com o objetivo de **explorar** melhor o **contexto** e **compartilhar** diferentes **percepções** a respeito de uma determinada situação.


- O preenchimento pode ser **individual** ou em **equipe**.
- Priorize a **diversidade** ao consenso e argumentação.
- Tente envolver **mais pessoas** (internas e externas).
- **Atualize** periodicamente a matriz.

## A matriz de CSD

		Matriz CSD - Listar todas as Certezas, Suposições e Dúvidas		
		Certezas	Suposições	Dúvidas
Diferentes óticas de análise	Atores			
	Cenários			
	Regras			



## A matriz de CSD

		Matriz CSD - Listar todas as Certezas, Suposições e Dúvidas		
		Certezas	Suposições	Dúvidas
Diferentes óticas de análise	Atores	Pessoas desejam fazer renda extra.	Pessoas desejam economizar	
	Cenários	Muitas pessoas possuem quartos vazios em casa.	Pessoas se hospedariam em casas particulares.	Será que as pessoas aceitariam receber pessoas estranhas em suas casas?
	Regras		O pagamento da hospedagem deve ser antecipado.	

- ☑ Explore primeiro o problema/desafio e depois pense na solução.
- ☑ O principal segredo para uma boa análise de contexto e validação é sermos bons ouvintes e observadores!
- ☑ Quanto mais imersos estivermos, mais descobertas valiosas teremos.
- ☑ O compartilhamento é fundamental, pois permite um nivelamento de conhecimentos e percepções.
- ☑ A matriz CSD permite explorar o contexto do problema/desafio e compartilhar diferentes percepções.
- ☑ Atualize periodicamente a matriz à medida em que os questionamentos forem respondidos ou que novas dúvidas e suposições surgirem.

- ❑ Análise do contexto:
  - Imersão profunda.
  - Simulação de experiências.
  - Sombra.
  - Entrevistas qualitativas.
  - Grupo focal.
  - Observações POEMS.



## **Aula 2.2. Imersão profunda**

❑ Análise do contexto:

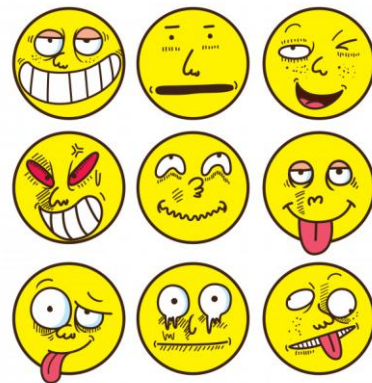
- Imersão profunda.
- Simulação de experiências.
- Sombra.
- Entrevistas qualitativas.
- Grupo focal.
- Observações POEMS.

A descoberta do **real desafio/problema** é um processo que precisa ser bem direcionado para gerar os resultados esperados.

A imersão busca **conhecer as pessoas** e seus comportamentos, sua cultura, experiências e emoções!



Criar a empatia com o usuário, ou seja, conseguir se colocar no lugar dele e até mesmo aprender a pensar como ele.



- Viver a vida do usuário na situação em análise.
- Interagir com as pessoas e objetos.
- Registrar com fotos, vídeos e anotações.
- Debater com a equipe do projeto as impressões.





- Acompanhar o usuário durante suas atividades.
- Coletar informações sobre reações aos estímulos do contexto.
- Verificar como reagem aos desafios.
- Não se deve interromper a rotina.
- É desejável validar as percepções -> Entrevistas.



- Explore o desafio ou problema e não a solução!
  - O problema existe?
  - Como as pessoas resolvem hoje?
  - Quem realmente é seu cliente?



**Seja um bom  
ouvinte!**



**Explore as  
histórias e  
casos!**





**Converse com  
muitas pessoas!**



**Tire suas  
conclusões!**

- Discussão em grupo para compreender de maneira coletiva as percepções sobre um determinado tema.
- As pessoas (entre 6 e 10) devem possuir alguma vivência em comum, porém opiniões distintas.
- É importante definir o que será discutido, as dinâmicas, quem irá moderar e tomar as notas.
- Deve-se fomentar uma rodada inicial de falas para estimular a discussão.
- O moderador deve garantir uma boa fluência das conversas.
- Registrar e agrupar os principais pontos.

- People (pessoas): quem são as pessoas que estão neste local e por que elas estão lá?
- Objects (objetos): quais objetos (máquinas, equipamentos etc.) estão presentes? Existe relação entre eles?
- Environment (ambiente): em quais locais as atividades acontecem? Existem diferentes ambientes no contexto em questão?
- Messages (mensagens): quais mensagens estão sendo comunicadas e como são transmitidas?
- Services (serviços): quais são os serviços oferecidos no ambientes?

PESSOAS	OBJETOS	AMBIENTE	MENSAGEM	SERVIÇOS
Quem está presente no contexto em análise?	Que objetos fazem parte do ambiente?	Quais são as características do ambiente?	Que mensagens são comunicadas?	Quais serviços são oferecidos?
REGISTROS 				

Agora você está apto a preencher o primeiro campo do Canvas – **Análise de Contexto!**

- Quais são as verdadeiras causas do problema?
- Quais percepções e/ou informações foram utilizadas para embasar essa decisão?
- Como as pesquisas foram conduzidas?
- Existem registros e evidências?

- ☑ A empatia é fundamental: além de nos colocar no lugar do outro, temos que aprender a pensar como ele.
- ☑ Imergir na vida das pessoas é importante e pode fornecer insights relevantes.
- ☑ Foque sempre nos problemas e desafios e faça as perguntas corretas.
- ☑ Iremos utilizar a Matriz POEMS combinada com outras técnicas.
- ☑ Todas as informações são relevantes, não esqueça de registrar!

- ❑ Síntese e análise:
  - Agrupar as evidências.
  - Mapa conceitual.