



# Design Thinking

# Apresentação



**André Leme Fleury**

Professor – Engenharia Poli & Design FAU – USP

Coordenador do Cosmos@InovaUSP

Pesquisa abordagens ágeis de desenvolvimento

Especialista em aprendizagem por projetos e por problemas

Coordena projetos de criação de produtos, serviços e empreendimentos

# Apresentação



## Marco Poli

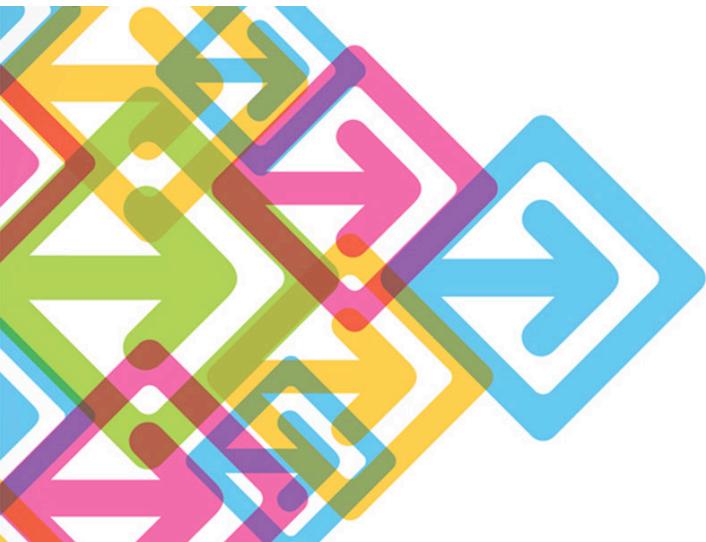
- Mentor, advisor, conselheiro, professor, palestrante, escritor, e investidor em StartUps.
- Fundador da ClosedGap Ventures.
- Graduado em Engenharia Mecatrônica pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, com MBA Executivo em Finanças pelo Insper.
- Fez também cursos executivos no Babson College e na Stanford University, ambos nos Estados Unidos.

# Objetivos

Viabilizar aos participantes uma experiência de desenvolvimento de novos empreendimentos a partir da identificação de oportunidades “centradas no usuário”:

- Compreender e caracterizar o público alvo
- Identificar necessidades e oportunidades de criação
- Desenvolver integralmente serviços, produtos e experiências
- Estabelecer modelos de negócios a partir dos aprendizados obtidos na validação com os usuários

Experienciar uma nova abordagem para desenvolvimento de soluções, capaz de resultar em experiências que superam as expectativas dos usuários finais.

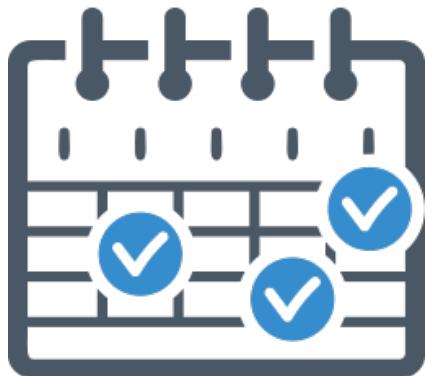


---

# Agenda

**14.03.20 - Apresentação da disciplina**

**04.04.20 – Imersão**



**25.04.20 – Síntese**

**16.05.20 – Ideação e prototipação**

**06.06.20 – Modelo de negócios e pitch**

**27.06.20 – Apresentação final**

---

# Agenda

**09:00 – 09:30: Novos contextos (sala principal)**

**09:30 – 10:30: DR e MRM (sala principal)**

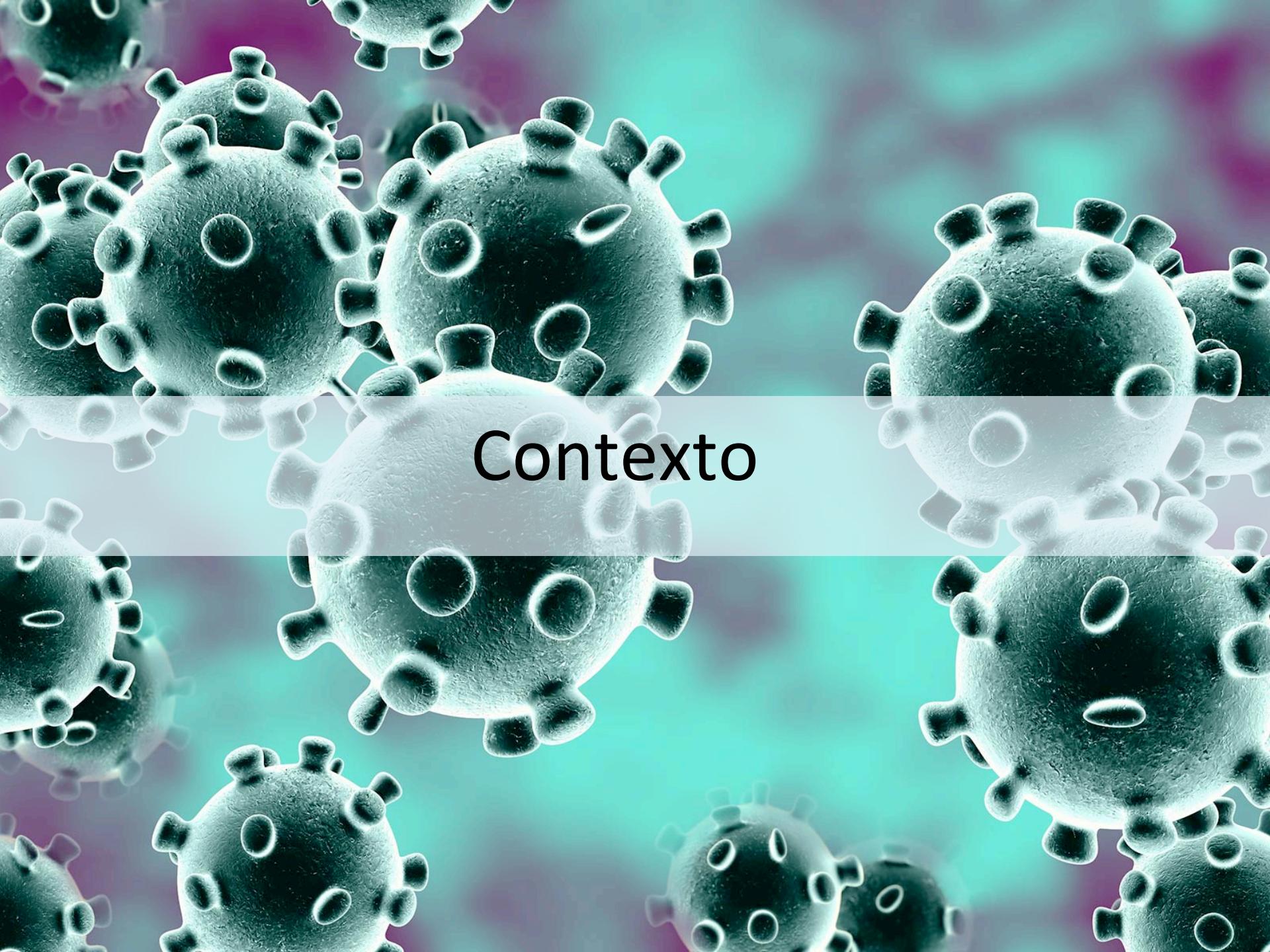


**10:30 – 11:30: Debriefing (sala dos times)**

**11:30 – 11:45 - Intervalo**

**11:45 – 12:30 – Imersão B2B e B2C (sala principal)**

**12:30 – 14:00 – Planejamento da imersão (sala dos times)**



**Contexto**



# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 18/03/2020 | Edição: 53 | Seção: 1 | Página: 39

Órgão: Ministério da Educação/Gabinete do Ministro

## PORTRARIA N° 343, DE 17 DE MARÇO DE 2020

Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19.

O MINISTRO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO, no uso da atribuição que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição, e considerando o art. 9º, incisos II e VII, da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 2º do Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017, resolve:

Art. 1º Autorizar, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação, nos limites estabelecidos pela legislação em vigor, por instituição de educação superior integrante do sistema federal de ensino, de que trata o art. 2º do Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017.

§ 1º O período de autorização de que trata o caput será de até trinta dias, prorrogáveis, a depender de orientação do Ministério da Saúde e dos órgãos de saúde estaduais, municipais e distrital.

§ 2º Será de responsabilidade das instituições a definição das disciplinas que poderão ser substituídas, a disponibilização de ferramentas aos alunos que permitam o acompanhamento dos conteúdos ofertados bem como a realização de avaliações durante o período da autorização de que trata

# E você?

1. Como estão as atividades da sua unidade?
2. O que foi para o online? Vale crédito?
3. Como está sendo a sua experiência? O que funciona, o que não funciona? O que pode ser melhorado?





## A USP E A COVID-19

**Projeto da Poli permite construir ventiladores pulmonares 15 vezes mais baratos em tempo recorde**

Expectativa é começar a produzir em três semanas e ter alguns milhares produzidos em cinco semanas para unidades hospitalares; custo estimado é de mil reais, em comparação à média de 15 mil para um ventilador no mercado hoje



PERGUNTAS MAIS FREQUENTES

27/03/2020

- › **HC realoca pacientes para liberar 900 leitos aos infectados pela covid-19**  
Beatriz Perondi esclarece que é uma operação de 'guerra' necessária devido ao aumento do número de casos no Estado
- › **Com a pandemia, problemas antigos do Crusp exigem novas soluções**  
Superintendente de Assistência Social explica que é preciso que a comunidade USP tome as devidas precauções, evitando aglomerações no Conjunto Residencial e realizando a limpeza de seus ambientes internos
- › **Projeto da USP leva cultura para as residências**  
"USP Cultura em Casa" é uma iniciativa da Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária

# Coronavírus: Pesquisadores da USP criam ventilador pulmonar para emergências feito em 2 horas e 15 vezes mais barato

O custo estimado do aparelho será de R\$ 1 mil - o ventilador mais barato no mercado custa R\$ 15 mil, de acordo com a USP. Protótipo está pronto e agora está sendo testado e produzido no laboratório. A licença é aberta para os interessados em produzir o ventilador.

Por Vivian Reis, G1 SP

31/03/2020 15h51 · Atualizado há 3 dias



Engenheiros da USP desenvolveram o 'Inspire', ventilador pulmonar para uso em emergências, que pode ser produzido em até duas horas e 15 vezes mais barato — Foto: Divulgação/Poli-USP

# Rodo com radiação ultravioleta feito na USP mata vírus em chão de hospital

Pin it

PUBLICIDADE



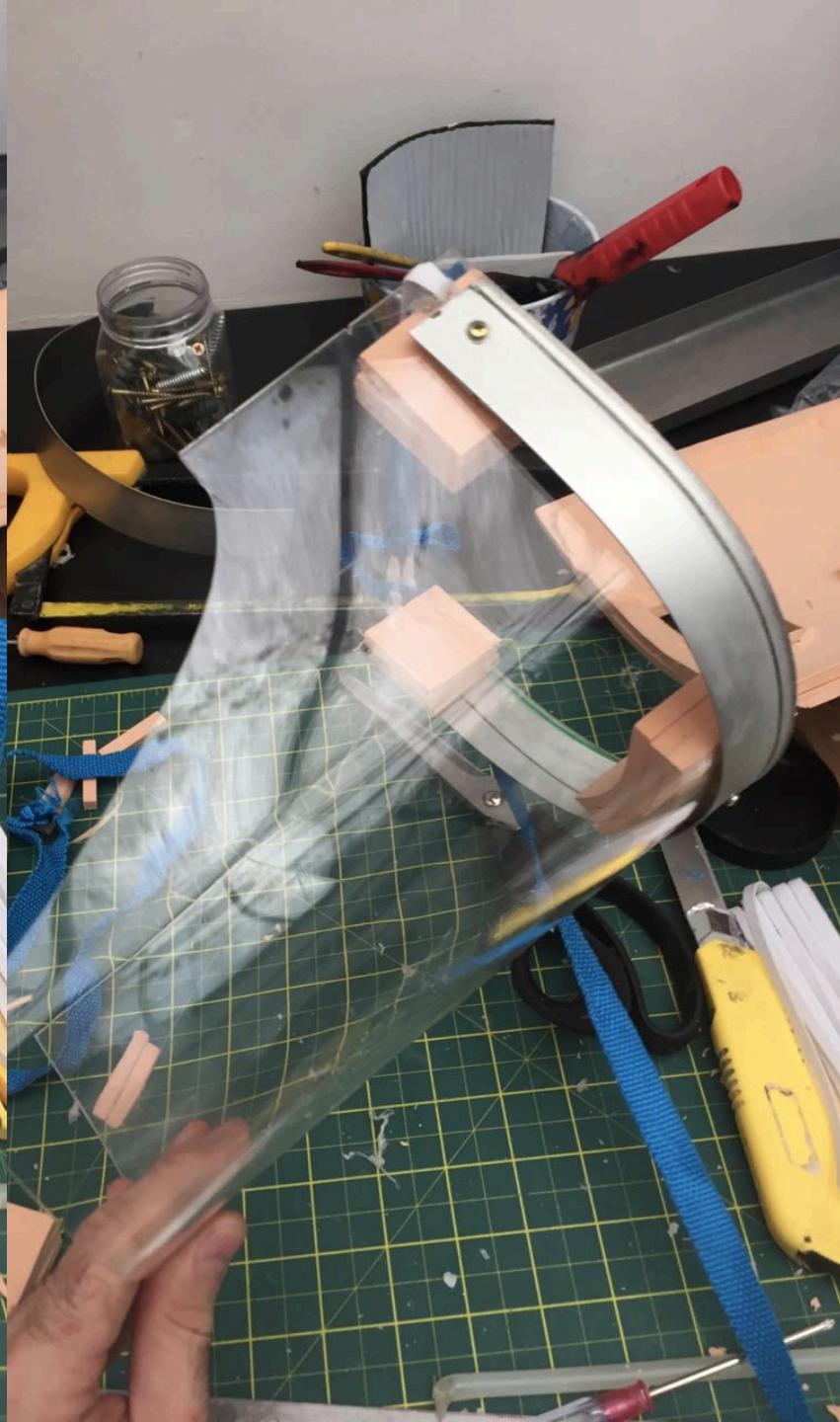
Aparelho desenvolvido pelo Grupo de Óptica do IFSC e doado à Santa Casa da Misericórdia de São Carlos descontamina pisos, evitando a propagação do vírus pelos calçados

Imagem: Rui Sintra/Jornal da USP

f

**De Tilt, em São Paulo**

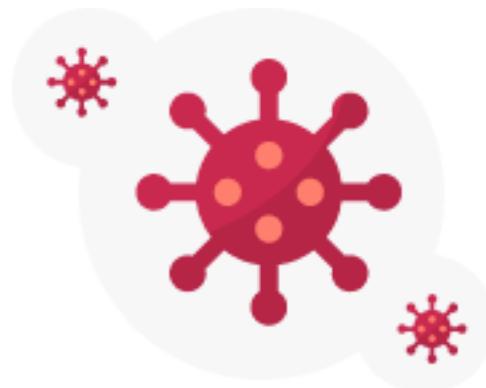
31/03/2020 11h57 | Atualizada em 01/04/2020 14h52





## Desafios

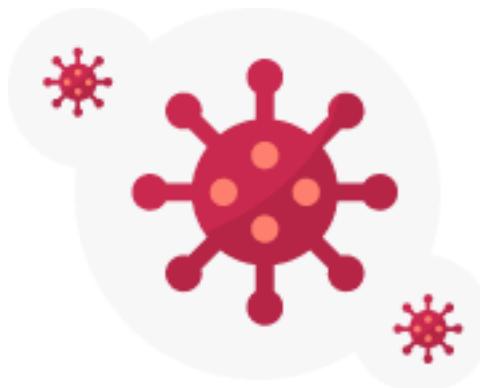
1. Prevenção e rastreamento de risco
2. Redução da transmissão do vírus
3. Ensaios PCR
4. Testes PCR Covid-19
5. Desenvolvimento de novos produtos e materiais de proteção
6. Desenvolvimento de ventiladores de baixo custo
7. Estruturação da educação a distância
8. Desenvolvimento e aprimoramento de serviços em telessaúde
9. Geração de renda para pequenas empresas e trabalhadores informais
10. Estruturação de sistemas logísticos de emergência



---

## E você?

1. Quais os principais desafios no seu contexto?
2. Como estão sendo enfrentados?
3. Conhece outros projetos, ligados à USP ou externos?



# Problemas

# Problemas

## BEM DEFINIDOS



Easily defined;  
Single solution;  
Quality methods;  
Rational and linear;  
Algorithms.

## COMPLEXOS



Difficult definition;  
Multiple solutions;  
Stakeholders;  
Trial and error;  
Never ends.

$\text{DSX}$   
 $Y_{i+1} = Y_i + b_i \cdot K_2$   
 $B = \begin{pmatrix} 2 & 1 & -1 & 2 \\ 3 & 0 & 1 & 2 \end{pmatrix}$   
 $a^2 = b^2 + c^2 - 2bc \cos A$   
 $\tan \frac{x}{2} = \frac{1 - \cos x}{\sin x} =$

$\sum_{i=0}^n (P_2(x_i) - y_i)^2$   
 $\tan 2x = \frac{2 \tan x}{1 - \tan^2 x}$   
 $\tan x = \frac{\sin x}{\cos x}$

$z dx dy dz = \int_0^{\pi} \left( \int_0^2 \left( \int_{\frac{1}{2}\pi}^{\pi} r n dr d\sigma \right) dn \right) dp$   
 $\lambda x - y + z = 1$   
 $x + \lambda y + z = \lambda$   
 $x + y + \lambda z = \lambda^2$

$= (1, 10)$   
 $x$

$\lim_{n \rightarrow \infty} \frac{\sqrt[n]{n^3 + 1 + n}}{\sqrt[3]{3n^2 + 2n - 1}}$   
 $\frac{a}{\sin \alpha} = \frac{b}{\sin \beta} = \frac{c}{\sin \gamma}$   
 $y = \sqrt[3]{x+1} ; x = \tan t$

$F_z = 2 \times y z - 1 = 1$   
 $x_1 = \begin{pmatrix} 2\rho \\ -\rho \\ 0 \end{pmatrix}$

$(1+e^x) y' = e^x$   
 $y(1) = 1$   
 $\cos 2x = \cos^2 x - \sin^2 x$

$\delta(P_2) = \sqrt{0.16}$   
 $\alpha^2 + \beta^2 = \gamma^2$   
 $\alpha, \beta, \gamma \in C$   
 $f(x) = 2^{-x} + 1, \epsilon = 0.005$   
 $C = \begin{pmatrix} 0, 1 \\ 1, 0 \end{pmatrix}$

$\vec{n} = (F_x, F_y, F_z)$   
 $\vec{r} = \tan x$   
 $\sin^2 x + \cos^2 x = 1$   
 $\int R(x, y) \frac{\partial x + b}{c+x+a} dx$   
 $\frac{\sin x}{x} \leq 1$

$\cos x$

$e^2 - xy^2 = e ; A[0, e, 1]$   
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x}-1}{5x} = \frac{2}{5}$   
 $|x| + |\beta| \neq 0 ; \mu \neq 0$   
 $\frac{2x}{x^2+2y^2} = 2$   
 $z = \frac{1}{x} \arctan \frac{\sqrt{2}}{2}$   
 $\eta_1 = \lambda_1^2 - 3\lambda_1 + 1$

$\sqrt{a^2 + b^2}$   
 $\sqrt{DF} = 16 - x^2 + 16y^2 - 4z > 0$   
 $(x, 1+x^2, 1)$   
 $\sin(x+y) = \sin x \cos y + \cos x \sin y$   
 $y' - \frac{\sqrt{y}}{x} = 0 ; y(0) = 1$

# Problemas do século XXI são complexos e interdependentes



# Design

*“Pensar Design”*

# Mapa Daqui

**Desafio Estratégico: como aprimorar o compartilhamento de informações e objetos na Cidade de São Paulo?**

**MAPA DAQUI**

*Fonte: Neuman, 2015*

# Mapa Daqui

## Benchmarks



# Mapa Daqui

## Personas e Jornada



Fonte: Neuman, 2015

# Mapa Daqui

Ideação



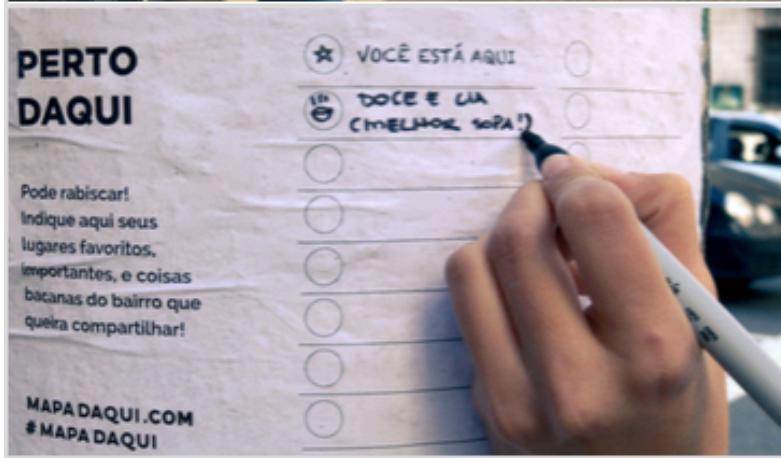
*Fonte: Neuman, 2015*

# Mapa Daqui

The image consists of two main parts. On the left is a screenshot of the 'MAPA DAQUI' mobile application. The top features the 'MAPA DAQUI' logo with a red location pin icon and the word 'beta'. Below the logo are three large, light-gray buttons with black icons: an upward arrow, a downward arrow, and a rightward arrow. Underneath these buttons is a map of a residential area with several green highlights indicating specific locations. At the bottom of the map is the URL 'www.mapadaqui.com'. Below the map is a section titled 'PERTO DAQUI' with the sub-instruction 'Pode rabiscar! Indique aqui seus lugares favoritos, importantes, e coisas bacanas do bairro que queria compartilhar!'. This section contains a list of 15 small circles for writing notes, with the first circle containing a small map icon. At the very bottom of the app's interface is a footer with the text 'MAPA.DAQUI.COM #MAPA.DAQUI' and a series of small, repeated URL links.

The right side of the image shows a conceptual diagram illustrating data flow or storage. It features a large, light-gray cylinder on the right with four horizontal lines inside representing segments or layers. To the left of the cylinder is a large, dark-gray arrow pointing towards it. In front of the arrow are three overlapping, light-gray rectangles, each with a dark-gray outline, representing data blocks or files being processed or transferred.

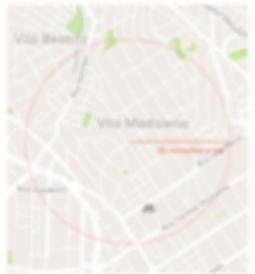
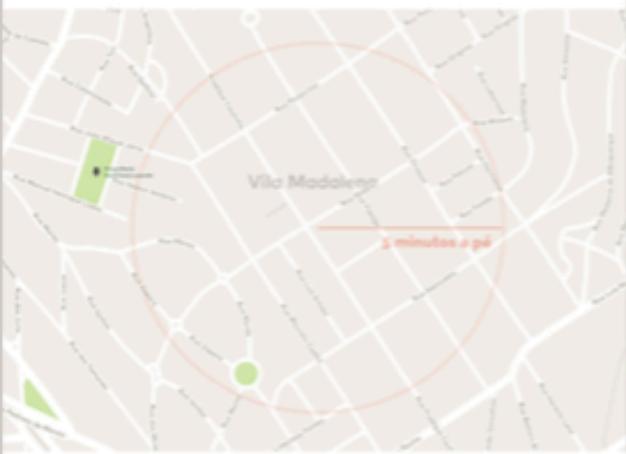
**Fonte:** Neuman, 2015



**Fonte: Neuman, 2015**



# MAPA DAQUI



## LISTA DE LUGARES PERTINENTES DAQUI

você está aqui

Recomendação de moradores  Endereço com mais pessoas

MAPA  
DAQUI  
.COM



POSSO FAZER LAR  
Indicar lugares ou bairros que querem  
que eu faça?



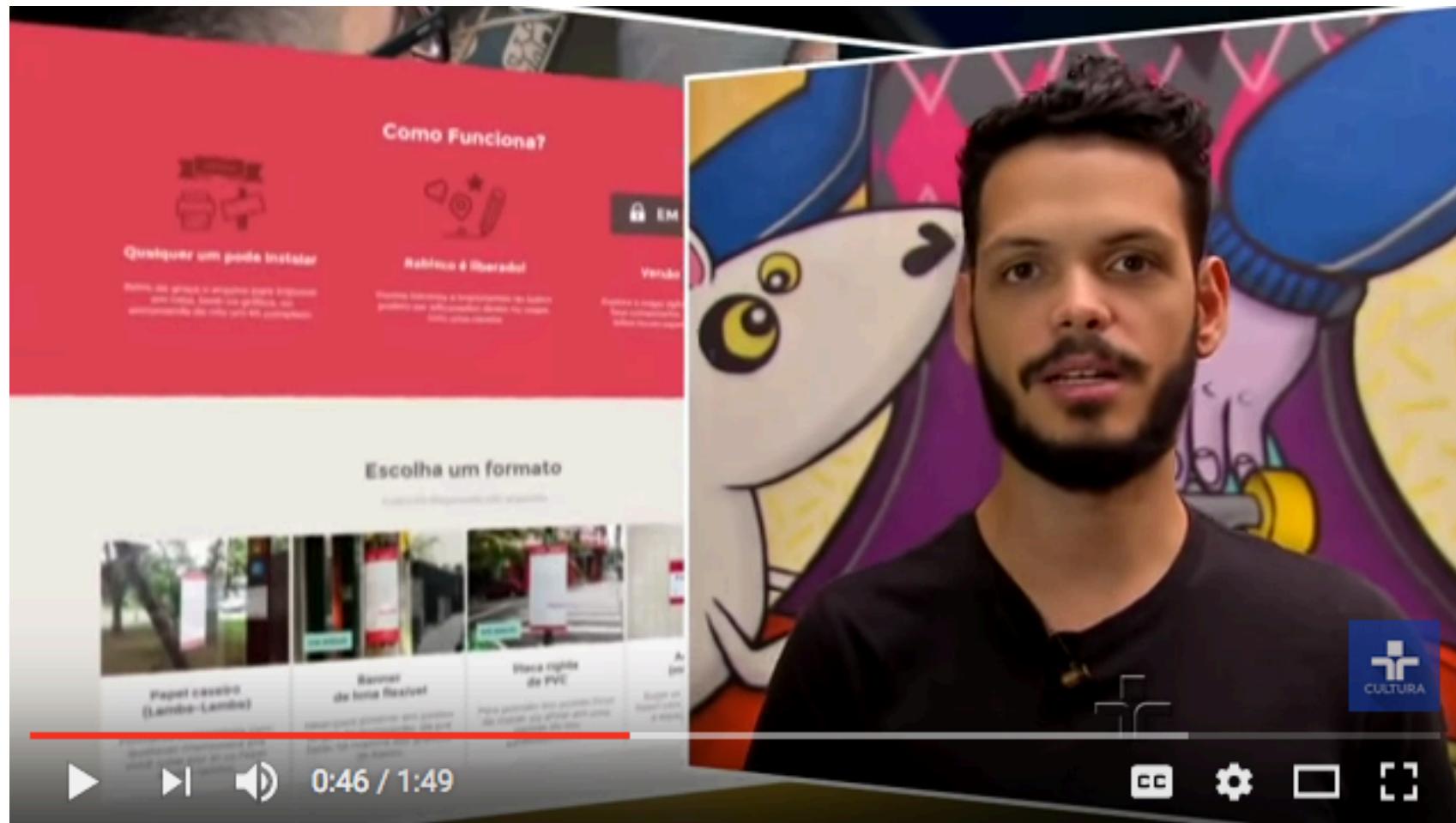
POSSO COMPRAR  
Indicar lugares ou bairros que  
querem que eu compre por el



POSSO CONTRATAR  
Indicar lugares ou bairros que  
querem que eu contrate por el



# Mapa Daqui



**Fonte:** Neuman, 2015

# Capta



Qual o desafio selecionado?

*Como podemos reutilizar os recursos hídricos no âmbito residencial?*

# Capta

## Soluções “caseiras”



**Soluções baseadas em sistemas de contenção de água ou com o uso de grande embalagens. Grande impacto estético, baixa mobilidade e de difícil instalação**

# Capta

## Soluções profissionais



**Usualmente concebidas durante a execução da obra, requer grande intervenção de obras civis.**

# Capta

## Problemas



Risco de acidentes



Criadouro de insetos transmissores de doenças como dengue, chicungunha e outras



Exposição ao calor, acelerando o processo de degradação da água

# Capta

## Persona

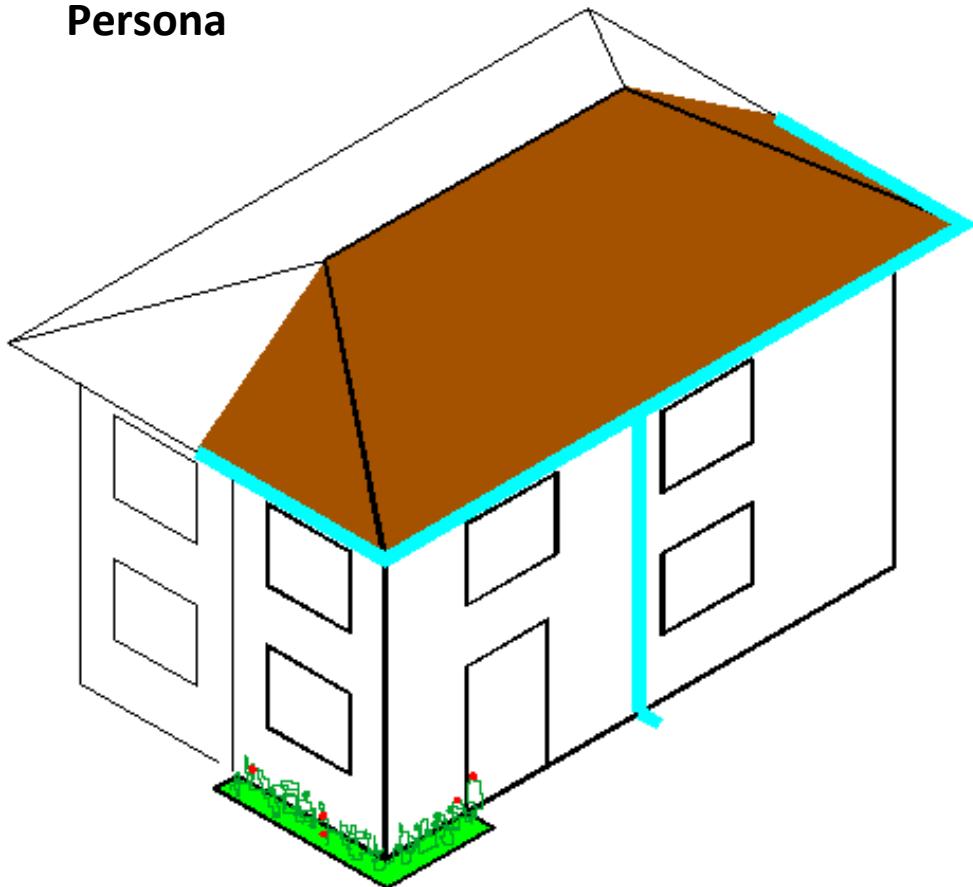


### *Perfil da Helena:*

- 35 anos;
- Casada;
- Reside a ≈15km do centro de SP;
- Possui casa própria até 120m<sup>2</sup>;
- 2 filhos e 1 cachorro;
- Usa o Facebook;
- Assiste a TV aberta;
- 01 carro na família;
- Reclama do acúmulo de louça e roupas sujas;
- Sofre com racionamento de água.

# Capta

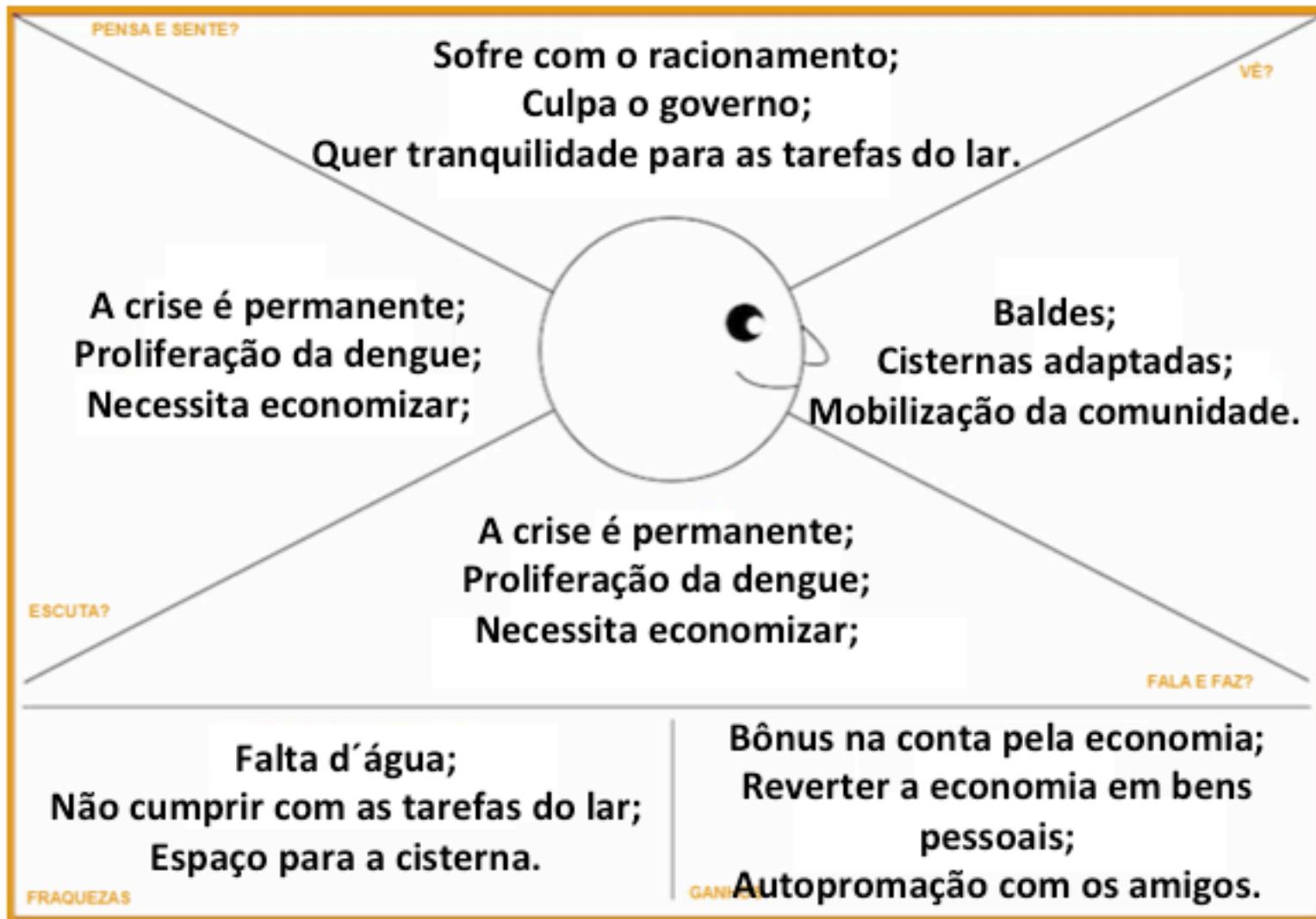
Persona



- Residência com 120 m<sup>2</sup> (60m<sup>2</sup> por pavimento);
- Área do telhado 60m<sup>2</sup>;
- Em 2014 (Jan a Dez) a estação metereológica de Bauru - IPMet indicou uma precipitação acumulada de 1089,9 mm, uma média 90,83 mm/mês, sendo assim, podemos afirmar que com uma área de 60m<sup>2</sup> a família da Helena poderá acumular **5449,50 l/mês** de águas pluviais, o que permitiria para a Kellen consumir **181,65 l/dia** de água captada.

# Capta

## Mapa de Empatia



# Capta

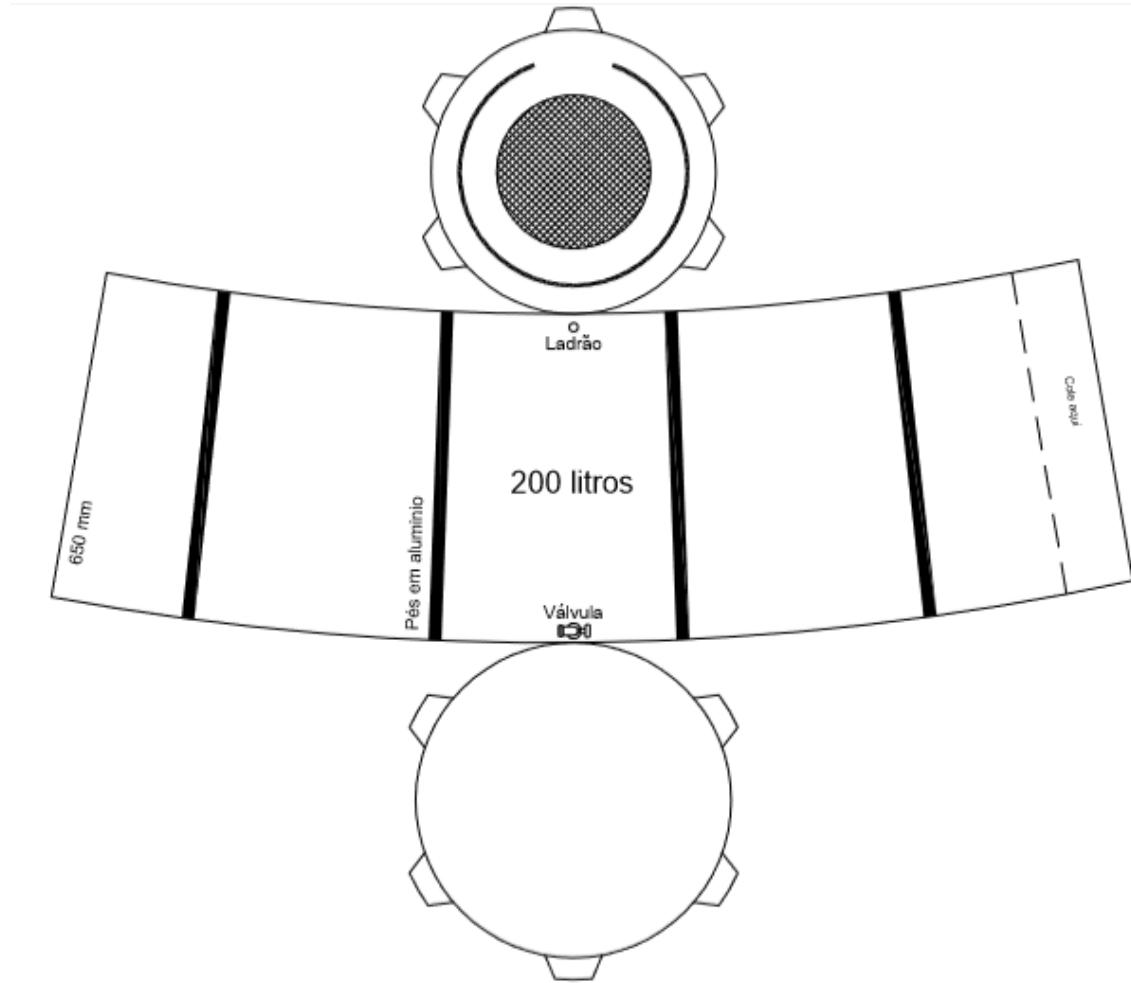
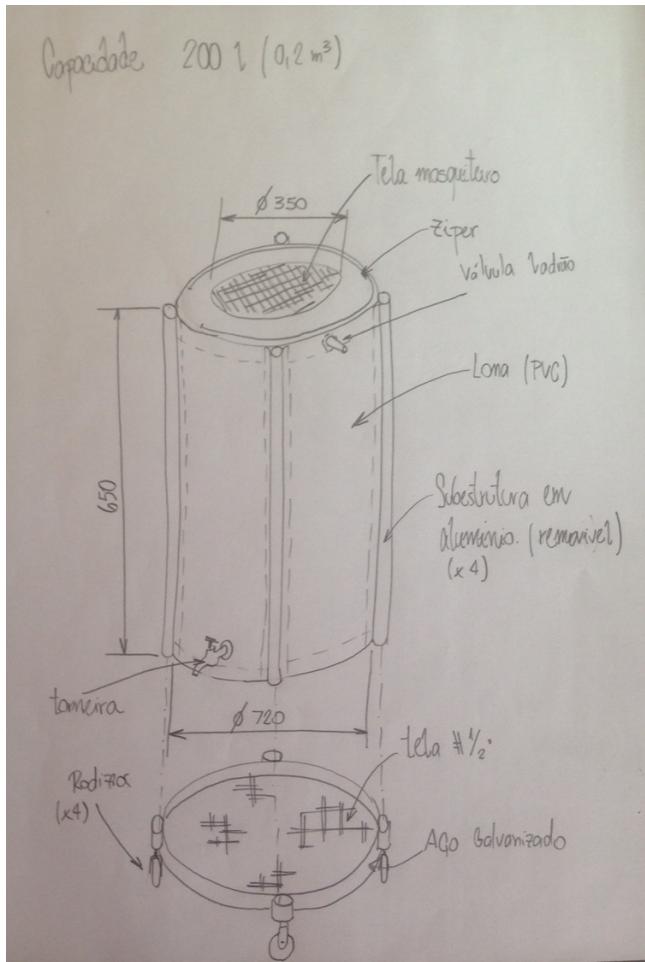
## Jornada do Usuário

### EXPERIENCIA DO CLIENTE

Pensamentos	E Agora? O que fazer??	O que os outros estao fazendo??	Onde eu Compro?	Como transportar?	Como instalar?
Sentimentos	Frustracao... Inseguranca... Abandono...	Duvida Medo! Esperanca	Assertividade Desconforto	Desconforto Incapacidade	Desconforto Incapacidade
Cliente	Consciencia da necessidade	Busca da Solucao	Acao	Transporte	Instalacao
Solucao do Servico	Disponibilizar Informacao (Google / Facebook)	Divulgar os Beneficios	Criar Rede de distribuicao	Volume do produto adequado para carregar em carro popular, peso leve, facil de carregar	Ready to Go!

# Capta

## Protótipo



# Capta

## Protótipo



Tampa possui tela mosquiteiro que já funciona como filtro e sistema de abertura com fecho de correr (zíper), para limpeza da parte interna do tanque

Protótipo em papel sulfite  
Esc.: 1:9



Base construída em aço galvanizado com quadro rodas para viabilizar a mobilidade do reservatório.

# Capta

## Protótipo



# Capta

## Produto

Venda e entrega para todo Brasil em 16 dias úteis após a confirmação do pagamento | [atendimento@aguaeconsumo.com](mailto:atendimento@aguaeconsumo.com) | [Cadastre-se](#) | [Login](#)



aguaeconsumo.com



Buscar

Início

Contato



Tanques

Caixas d'água

Pipas

Tambores flexíveis

Barracas

Ofertas



**PROMOÇÃO**  
até 20% DE DESCONTO  
EM TODO O SITE  
DIA MUNDIAL DA ÁGUA

COMPRE COM O CUPOM  
**NCUPOMAC**

\*PROMOÇÃO VÁLIDA ATÉ 22/03.

Frete **Grátis**

Compre direto  
da **Fábrica**



**...Sem Juros**  
no cartão de crédito

10% de desconto  
no **Boleto**

**TANQUES E RESERVATÓRIOS**

# Design

## Conceitos Principais

---

# Design

“Design é um processo estratégico de resolução de problemas, que direciona a inovação, contribui para o sucesso do negócio e conduz a uma maior qualidade por todo o ciclo de vida dos produtos, dos serviços, dos sistemas e das experiências.”

(World Design Organi)

---

# Áreas do Design

**I. Programação Visual**

**II. Projeto do Produto**

**III. Design de atividades e serviços organizados**

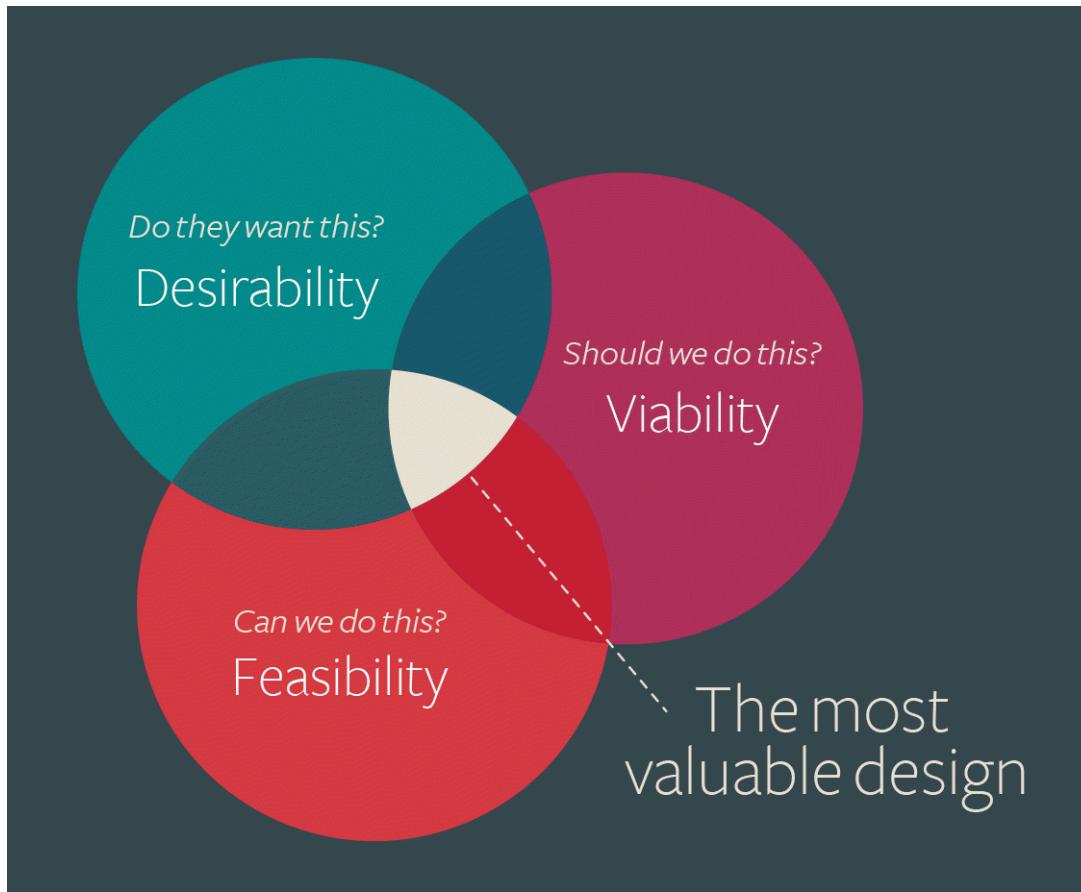
**IV. Design de sistemas complexos**

**(Buchanan)**

*Design Thinking*

# Design Thinking

Combinar habilidades e técnicas do designer para identificar soluções que correspondem aos desejos e necessidades dos usuários e viáveis tecnicamente e que geram estratégias de negócio capazes de converter soluções em valor para o cliente e oportunidades de mercado;



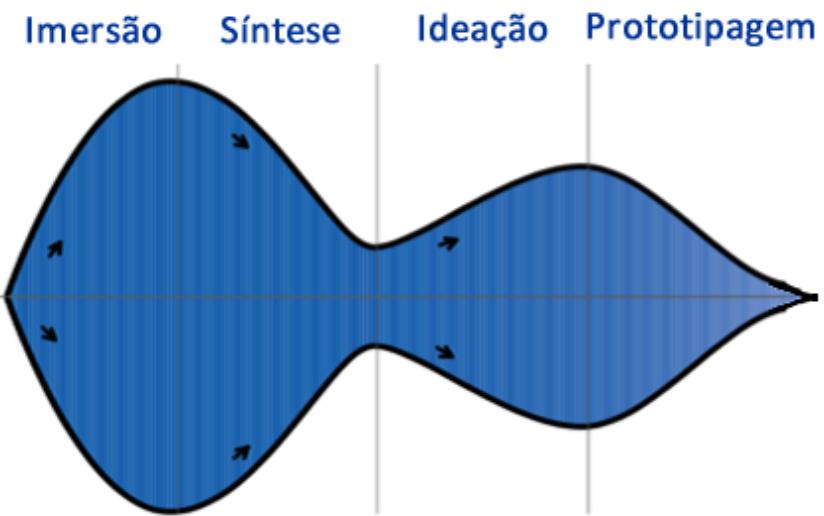
(Brown, 2008)

# Design Thinking

Engenharia

Problema      Objetivo      Método      Resultados

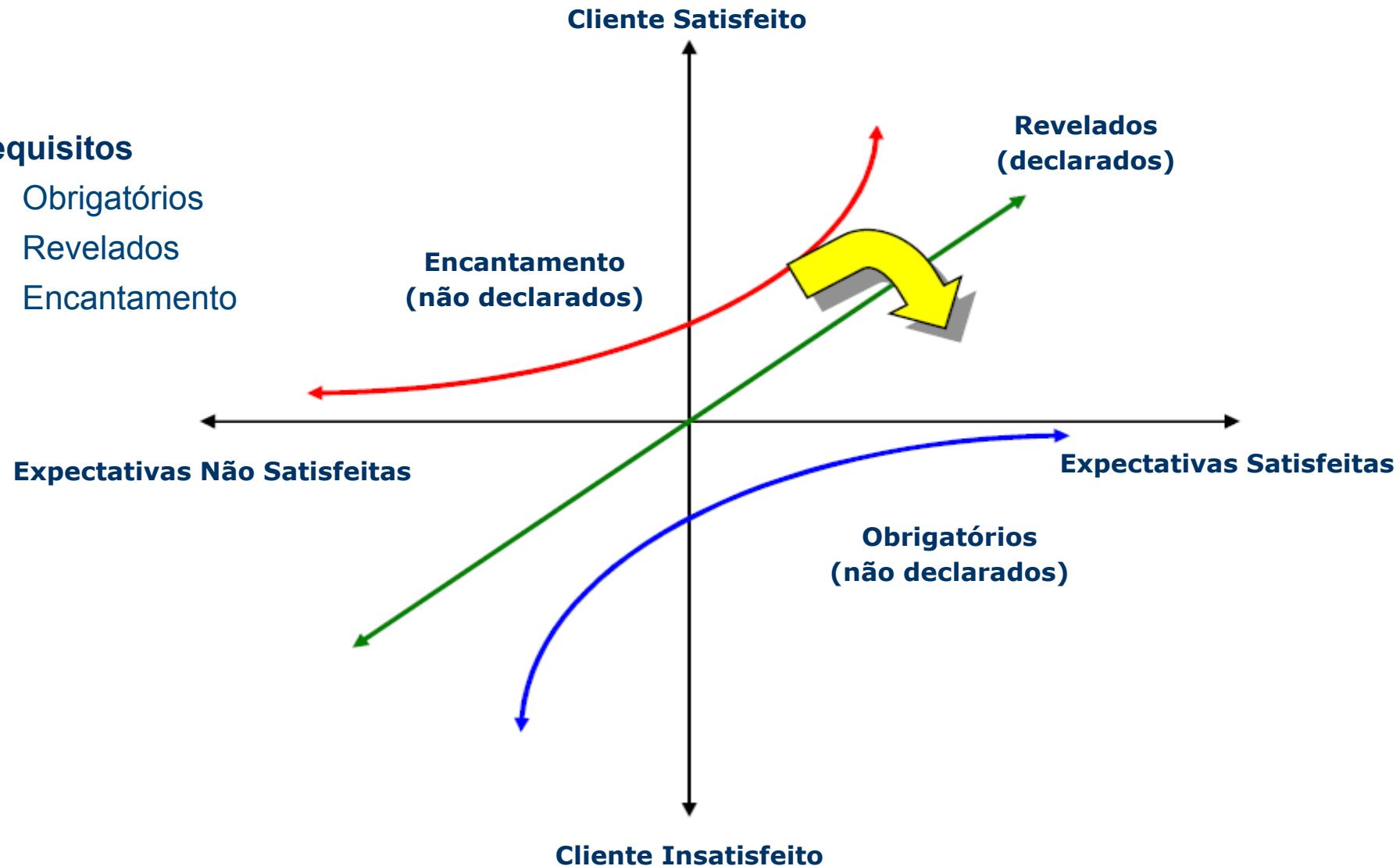
Design



# Modelo de Kano

## Requisitos

- Obrigatórios
- Revelados
- Encantamento



# Design Thinking

- **Empatia:** considerar as diversas perspectivas a partir do ponto de vista dos diferentes usuários
- **Pensamento Integrativo:** Considerar simultaneamente todos os aspectos importantes e contraditórios de um problema, capazes de levar a criar novas soluções, que vão além das alternativas existentes.
- **Otimismo:** Não há restrições que devam desanimar o designer, as possíveis soluções obtidas sempre serão melhores do que as soluções já existentes.
- **Experimentação:** Para obter ideias inovadoras não adiantam apenas ajustes, mas sim uma exploração de novos contextos para obter soluções novas.
- **Colaboração:** Para problemas complexos a ajuda de um gênio especialista não existe, o que existe é a colaboração de vários profissionais com caráter mais multidisciplinar do que focal.

(Brown, 2008)

# Design Thinking

## Debriefing

# Atividades

## 1. Apresentações

(20 minutos - sugestões de tópicos)

- Nome
- Faculdade
- Expectativas em relação à disciplina
- Expectativas em relação ao projeto
- Compartilhando melhores práticas de estudo, trabalho e diversão para um período confinado

# Atividades

## **2. *Debriefing – Matriz Certeza – Suposição – Dúvida (CSD)***

### **(Etapa 1 - 20 minutos)**

Cada participante apresenta para os demais participantes o que sabe sobre o tema do projeto selecionado pelo grupo

Os demais participantes anotam o que chamou a atenção na apresentação

### **(Etapa 2 – 20 minutos)**

Um participante do grupo abre um editor de texto (word ou google) e compartilha sua tela com os demais participantes

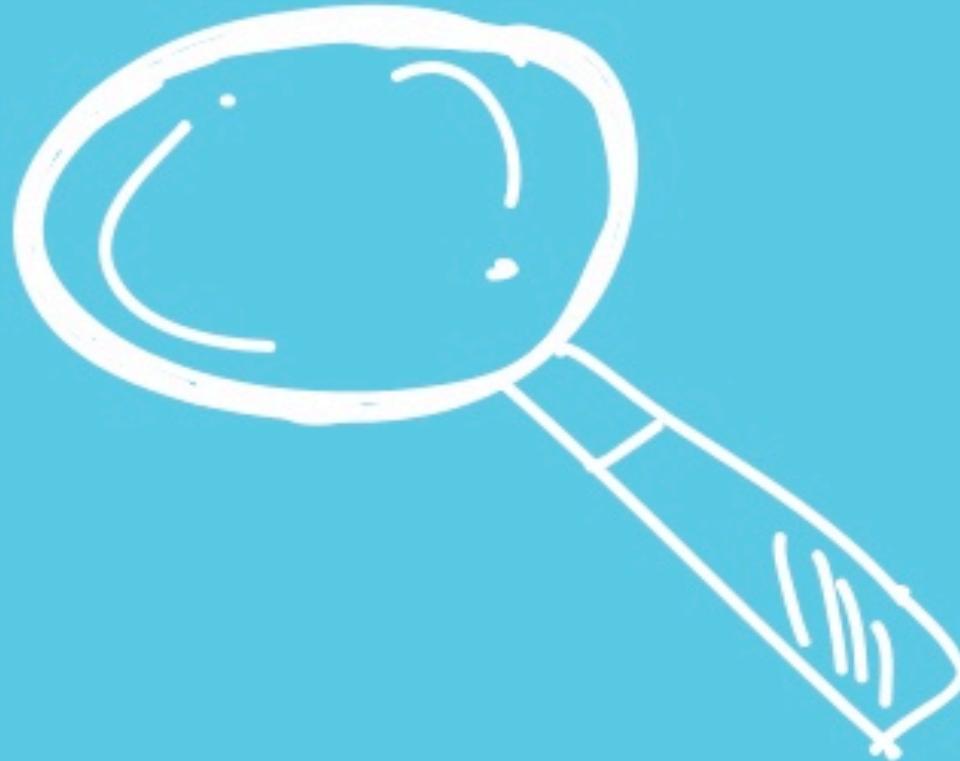
Cada participante apresenta as anotações que mais chamaram a atenção

Grupo classifica cada anotação de acordo com os seguintes critérios:

Certeza: fato é considerado como verdade e não precisa de mais confirmação

Dúvida: participantes não tem certeza sobre aquele assunto, precisa de mais conhecimento

Suposição: participantes acreditam algo sobre o assunto, porém precisa confirmação



# Identificando Oportunidades

# Missão: Descobrir necessidades ('need finding')

- Criar empatia pelo seu usuário
- "Walk in their shoes" (Se colocar no lugar deles!)
- Necessidades....
  - Física
  - Psicológica
  - Emocional
  - Aspiracional
  - Ou qualquer mistura delas!

**Para se tornar  
um bom  
descobridor de  
necessidades  
implícitas...**

- **Observação**
  - Ir além do que usuário diz que precisa
  - Ler o que suas ações transmitem
- **Engajamento**
  - Conseguir engatar conversas mais profundas
  - Fazer o usuário ficar à vontade para se abrir
  - Ganhar a confiança do usuário!
- **Paciência**
  - Interações tendem a ser mais valiosas quando são mais longas
  - Uma conversa apenas para cumprir tabela dificilmente levará a bons resultados

A photograph of a massive iceberg. The visible portion above the water's surface is white and jagged, representing explicit needs. The submerged portion, which is much larger, is a deep blue and represents implicit needs.

Necessidades  
explícitas

Necessidades  
implícitas  
(narrativas)

# Tipos de necessidades

- **Explícitas**

Levam a melhorias incrementais

- **Implícitas** (tácitas e as latentes)

Levam a insights e grandes ideias a partir das histórias das pessoas

# Importante!

É tentador pensarmos diretamente nas soluções, e não nas necessidades.



Evidência de  
necessidade.

Possível solução.



# Necessidades x Soluções

Verbos

Substantivos

Atividades e desejos

Soluções

“Alcançar uma prateleira alta”

“Escada”

# Pesquisa Secundária



## O quê?

Pesquisa para gerar dados estatísticos referentes a uma parcela da população.

## Para quê?

Entender o cenário e direcionar o projeto.

## Como fazer?

Coletar informações de pesquisas já realizadas sobre seu universo de estudo.

# Entrevistas



## O quê?

Definir e recrutar uma amostra de usuários significativos para análise.

## Para quê?

Otimizar tempo e dinheiro.

## Como fazer?

Identifique atributos significativos do seu público-alvo e encontre pessoas com o perfil.

# Observação



## O quê?

Observar pessoas enquanto interagem com produtos, serviços e ambientes.

## Para quê?

Identificar problemas e oportunidades.

## Como fazer?

Escolha o cenário apropriado e documente sua observação (fotos, filmes, gravações).

# Ser seu usuário



**O quê?**

Colocar-se na posição do usuário.

**Para quê?**

Criar empatia com a condição do usuário.

**Como fazer?**

Identifique cenários e atividades do usuário e simule-as.

# Sete regras das entrevistas!



(Vamos supor que o seu espaço sejam as pessoas que comem cereal no café da manhã)

## Regra 1

Não vale usar as palavras  
**"normalmente"** ou **"geralmente"**

Você geralmente  
come qual marca  
de cereal no café  
da manhã?



Me conte sobre o  
seu café da manhã  
de hoje

## Regra 2

Se a pessoa disser uma opinião ou  
uma preferência, você entra em  
**"modo investigação"**

"Eu prefiro  
Sucrilhos a  
granola."  
"Beleza."



"Por que você  
prefere Sucrilhos a  
granola?"

## Regra 3

10 palavras por pergunta, no máximo!

Dada a conjuntura atual, você não acha que um café da manhã saudável é importante para a sua família, e que Sucrilhos pode não ser a solução ideal?



O que sua família comeu hoje no café da manhã?

## Regra 4

Uma pergunta por vez.

Me diga o que você  
comeu ontem no  
café, no almoço e  
no jantar?



Me fale sobre o seu  
café da manhã de  
ontem.  
(As outras  
perguntas vêm  
depois, se  
necessário.)

## Regra 5

Não vale perguntas enviesadas ou com resposta binária.

Você concorda que  
granola é melhor  
que Sucrilhos?



Qual a última vez que  
você comeu granola?  
Por que faz tanto  
tempo?  
E Sucrilhos? Etc.

## Regra 6

Se uma conversa está indo pra fora  
do script, deixa rolar.

"Legal, beleza que  
você acha isso,  
mas precisamos  
voltar para o  
questionário."



*Deixar a  
ramificação da  
conversa seguir  
pelo tempo que for,  
e só depois  
retomar a próxima  
questão.*

## Regra 7

Ao começar a conversa, sua apresentação não pode entregar o tema da entrevista.

Oi, estou fazendo  
um projeto sobre  
cereais de café da  
manhã.



Oi, estou fazendo  
um projeto sobre  
hábitos  
alimentares das  
pessoas.

Em geral, assuma a  
postura de um  
iniciante curioso

*(Mesmo que você não seja iniciante.)*

## **BEGINNER'S MINDSET**

A autoridade é o entrevistado.

Não antecipe as respostas.

Não complete as frases.

Não dê a entender que você já sabe do que estão falando.

Pergunte "porquês" óbvios.

# Entrevistas empáticas





# Observação

- **A (Atividades)** - Que ações ocorrem para que as pessoas realizem suas tarefas? Quais os serviços identificados no contexto?
- **E (Espaço)** - Descrição do local onde ocorrem as ações.
- **I (Interações)** - Entre pessoas e entre as pessoas e os objetos. Que mensagens estão sendo comunicadas?
- **O (Objetos)** - Descrição dos objetos no local de observação.
- **U (Usuários)** - Pessoas observadas: Quem são? Quais seus valores e preconceitos?

# Resultados esperados

## O que é importante registrar

- Quais as citações-chave?
- Descreva a pessoa e a situação
- O que chamou sua atenção?
- Quais são as maiores dores e necessidades?
- O que foi interessante sobre o comportamento?
- O que foi surpreendente?

## Sobre o que queremos aprender

- » As pessoas
  - Motivações
  - Comportamentos
  - Crenças e visão de mundo
  - Emoções e sentimentos
- » As interações entre as pessoas
- » As interações entre pessoas e coisas
- » O ambiente de forma geral
- » Não julgar e nem concluir nada.

# Design Thinking

## Planejamento da Imersão

# Atividade na sala de projetos

**Preparar um documento breve com as seguinte informações**

## **Entrevistas**

Quem são os usuários de interesse?

Como podem ser acessados?

Quais são as perguntas?

## **Experiências e Observações**

Quais são os contextos de interesse?

Como podem ser acessados?

O que será observado (Ambientes, Espaços, Interações, Objetos, Usuários)?

Até 14:00, upload no edisciplinas.usp.br

---

Para a próxima aula

Entrevistar 2 por integrante do grupo

Relatar 1 observação por integrante do grupo

*Bora fazer!*