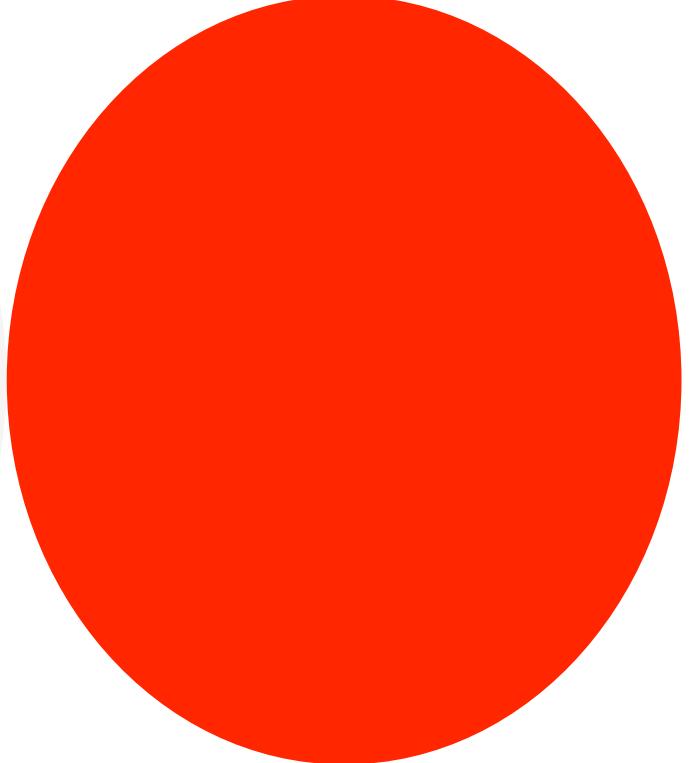




**Design  
Thinking  
Síntese**



# Diagrama de Afinidades

**Citações importantes dos usuários**

**Surpresas e contradições percebidas**

**Padrões e temas notados**

**Aspectos que queremos explorar**

---

# Mercados e Segmentos



---

# Nichos de Mercados



# Personas

Representa um grupo de pessoas que tem comportamentos e preferências similares;

Ajuda a projetar para um pequeno grupo de pessoas;

Verifica padrões de comportamento;





*“Coloque uma citação que represente essa persona em uma frase”*

**Nome:**

**Idade:**

**Ocupação:**

**Personalidade:**

**Motivações:**

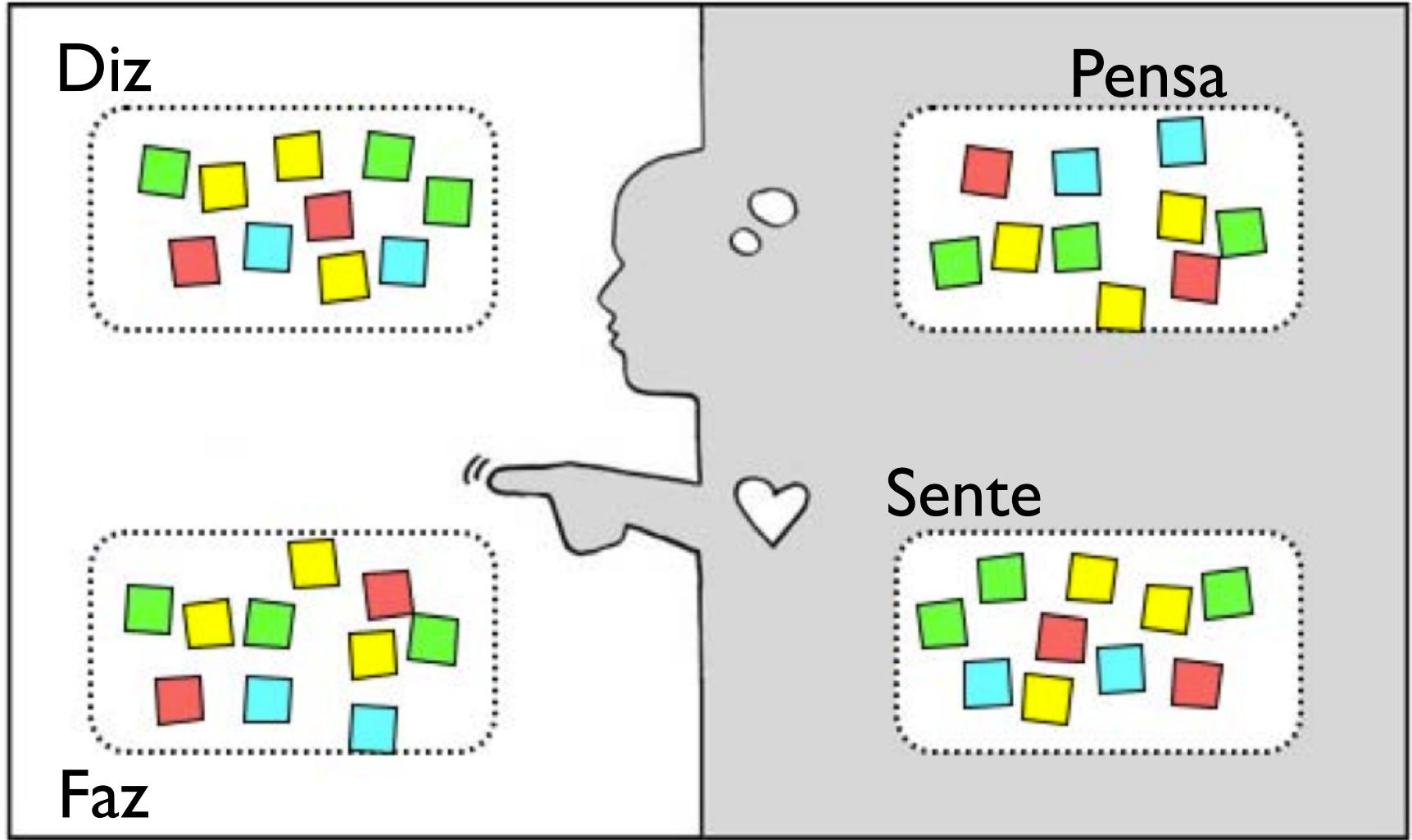
**Objetivos:**

**Problemas e frustrações:**

**Particularidades (histórias):**

**Comportamentos:**

# Mapa de Empatia



# Mapa de Empatia

O que as pessoas dizem

O que as pessoas pensam

O que as pessoas fazem

O que as pessoas sentem

# Jornada do Usuário

## Persona



**Marcelo**  
28  
Brasileiro  
Solteiro

“Gosto de esportes no mar”

---

---

---

---

---

# Jornada do Usuário

- ① Lendo uma revista de viagens



①



# Jornada do Usuário

② Visitando uma agência de viagem



①



②



# Jornada do Usuário

③ Lendo comentários online



①



②



③



# Jornada do Usuário

④ Fazendo uma reserva online



①



②



③



④



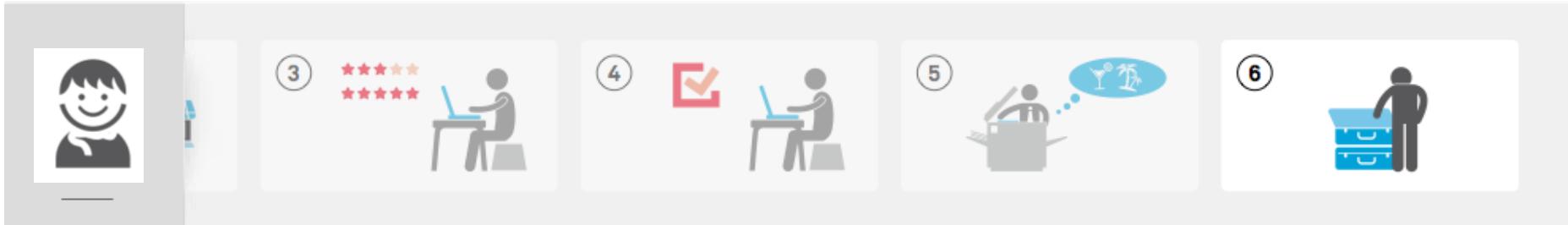
# Jornada do Usuário

⑤ Sonhando como as férias



# Jornada do Usuário

## ⑥ Arrumando as malas



# Jornada do Usuário

⑦ Fazendo o check-in



PRE-SERVICE PERIOD



④



⑤



⑥



⑦



# Jornada do Usuário

- ⑧ Entregando as malas



PRE-SERVICE PERIOD

SERVICE



⑤



⑥



⑦



⑧



# Jornada do Usuário

- ⑨ Passando pela segurança



PRE-SERVICE PERIOD

SERVICE



⑥



⑦



⑧



⑨



# Jornada do Usuário

⑩ Embarcando



PRE-SERVICE PERIOD

SERVICE



⑦



⑧



⑨



⑩



# Jornada do Usuário

## ⑪ Experiência no vôo



SERVICE



# Jornada do Usuário

⑫ Chegando ao destino



S E R V I C E



⑨



⑩



⑪



⑫



# Jornada do Usuário

⑬ Transfer para o hotel



S E R V I C E



⑩



⑪



⑫



⑬



# Jornada do Usuário

⑯ Estadia no hotel



S E R V I C E



⑯



⑯



⑯

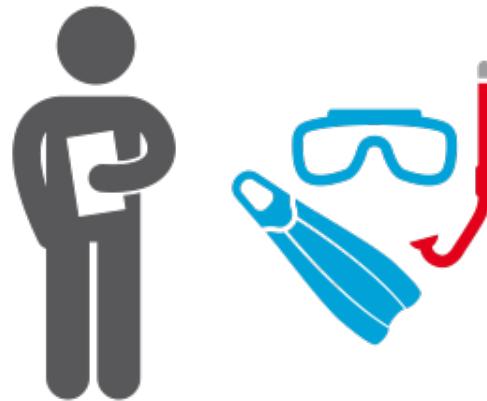


⑯



# Jornada do Usuário

## ⑯ Participando de atividades



S E R V I C E



# Jornada do Usuário

⑯ Jantando no restaurante local



S E R V I C E



⑯



⑯



⑯



⑯



# Jornada do Usuário

⑯ Voltando



S E R V I C E



⑯



⑯



⑯



⑯



# Jornada do Usuário

⑯ Comentando na rede



SERVICE



⑮



⑯



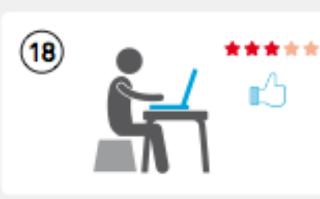
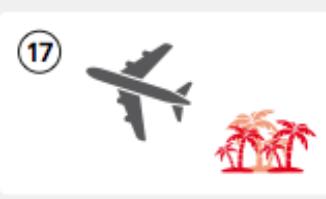
⑰



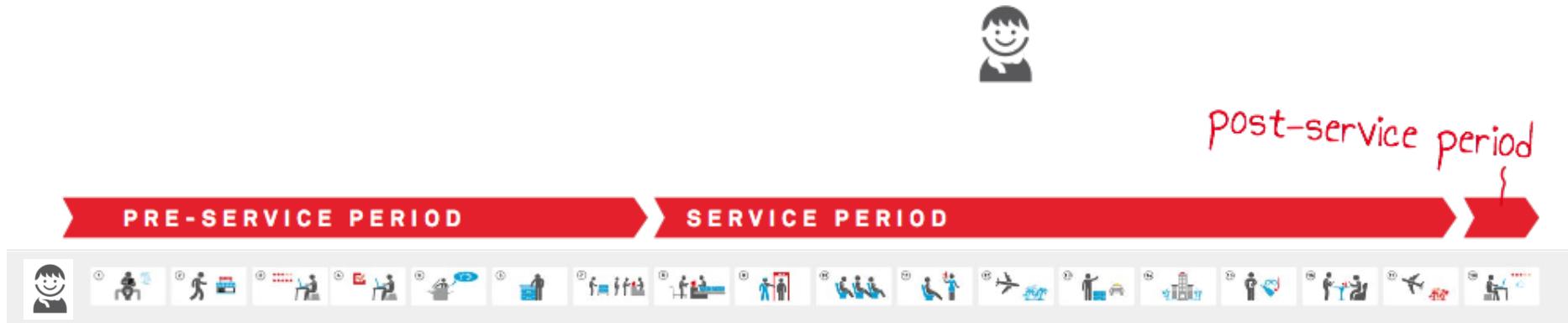
POST-SERVICE



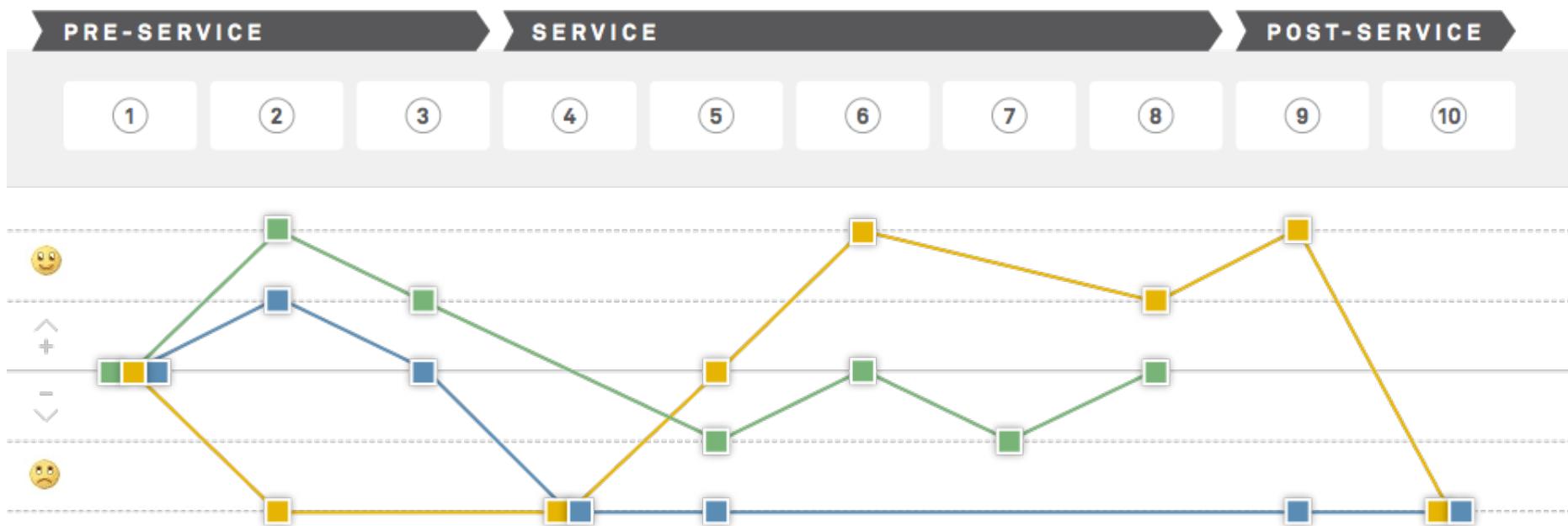
# Jornada do Usuário



# Jornada do Usuário



# Jornada Emocional do Usuário



## Ponto de Vista (POV)

- Uma frase que articula muito bem o usuário e a necessidade
- Não fala NADA sobre a solução
- Cada vez que descobrir algo novo daqui pra frente, necessário voltar para entender se o POV não mudou
- Mudou o POV, muda a proposta de valor da solução



# Ponto de Vista (POV)

<PERSONA>

....PRECISA DE.....

<NECESSIDADE>

....PORQUE....

<PONTO DE DOR>

# Ponto de Vista (POV)

**Dr. Roberto, cirurgião plástico, que realiza cirurgias de alta complexidade**

**PRECISA DE**

**sistema capaz de sintetizar as principais informações sobre suas próximas cirurgias**

**PORQUE**

**uma boa cirurgia demanda a coordenação de diversas e diferentes iniciativas registradas em muitos sistemas distintos**

# Ponto de Vista (POV)

Sra. Mariana, cuidadora de idosos,

**PRECISA DE**

curso de capacitação em novas tecnologias  
para monitoramento remoto

**PORQUE**

os familiares dos seus pacientes desejam  
informações em tempo real

# Ponto de Vista (POV)

