

COMPREENDER

Objetivo: compreender o problema, o público e o contexto.

INPUT

Briefing do projeto
Diagnóstico do sistema existente
Feedbacks da secretaria / usuários

TOOLS

- Entrevistas com usuários e especialistas
- Mapa de empatia
- Jornada do usuário
- “How Might We”

OUTPUT

Mapa de problemas
Persona principal
Desafio norteador: (“Como podemos melhorar a experiência de atendimento?”)

OBJETIVOS

- 1. Clareza sobre necessidades dos usuários
- 2. Visão integrada dos problemas
- 3. Engajamento inicial da equipe

RISCOS

- 1. Falta de tempo para entrevistas aprofundadas
- 2. Síntese de informações extensas em pouco tempo

IDEAR

Objetivo: gerar ideias criativas e soluções possíveis.

INPUT

Problemas e desafios da etapa anterior

TOOLS

- Brainstorming
- Crazy 8’s
- Mapa de soluções
- Benchmarking de interfaces

OUTPUT

Conjunto de ideias de interface
Esboços e fluxos de navegação
Primeiras alternativas visuais

OBJETIVOS

- 1. Geração de ideias diversas
- 2. Estímulo à criatividade e pensamento rápido
- 3. Comparação com boas práticas de mercado

RISCOS

- 1. Filtrar ideias viáveis sem podar a criatividade
- 2. Alinhar o time em torno das melhores soluções

DECIDIR

Objetivo: selecionar a melhor solução para prototipar.

INPUT

Ideias e sketches da etapa anterior

TOOLS

- Matriz de priorização (impacto x esforço)
- Votação com pontos (dot voting)
- Storyboard da jornada do usuário

OUTPUT

Solução escolhida
Fluxo validado
Rascunho do protótipo

OBJETIVOS

- 1. Foco na solução mais viável e relevante
- 2. Definição clara do escopo do protótipo
- 3. Direcionamento estratégico para o design

RISCOS

- 1. Decidir sob pressão de tempo
- 2. Conciliar opiniões divergentes da equipe

PROTOTIPAR

Objetivo: transformar a solução em algo tangível e testável.

INPUT

Storyboard e fluxos aprovados

TOOLS

- Figma (protótipo de alta fidelidade)
- Componentes interativos
- Guia de estilo (cores, tipografia, ícones)

OUTPUT

Protótipo funcional da interface web
Telas navegáveis simulando a experiência real

OBJETIVOS

- 1. Visualização concreta da solução
- 2. Facilidade para validar e coletar feedback
- 3. Rapidez na iteração e ajustes

RISCOS

- 1. Limitações de tempo para ajustes finos
- 2. Equilíbrio entre estética e usabilidade

VALIDAR

Objetivo: testar a solução com usuários reais e coletar feedback.

INPUT

Protótipo funcional

TOOLS

- Testes de usabilidade
- Questionários e entrevistas pós-teste
- Registro de observações e insights

OUTPUT

Confirmação da utilidade e clareza da interface
Ajustes baseados em dados reais
Redução de riscos antes da implementação

OBJETIVOS

- 1. Confirmação da utilidade e clareza da interface
- 2. Ajustes baseados em dados reais
- 3. Redução de riscos antes da implementação

RISCOS

- 1. Dificuldade em recrutar usuários representativos
- 2. Gerenciar feedbacks divergentes

FEEDBACKS E APRENDIZADO