



**RIO**

WordCamp 2024

# Design Thinking

APLICADO NA CONSTRUÇÃO DE SITES

# Raquel

## Reis

**Carioca, Filha da Verinha, mãe de 3 gatos**

**Madrinha de 4 seres humanos, tenho uma avó gata de 89 anos**

**Morei na ilha de Paquetá 3 anos**

Designer (de alma)

Empresária

Founder da empresa Mônada Soluções Criativas – 14 anos

Estrategista em Posicionamento de Marcas (Branding Strategist)

Especialista em Comunicação Digital

Graduação em Design

Pós Graduação em Artes Visuais

Aperfeiçoamento em design

Aperfeiçoamento em Design para inovação de serviços

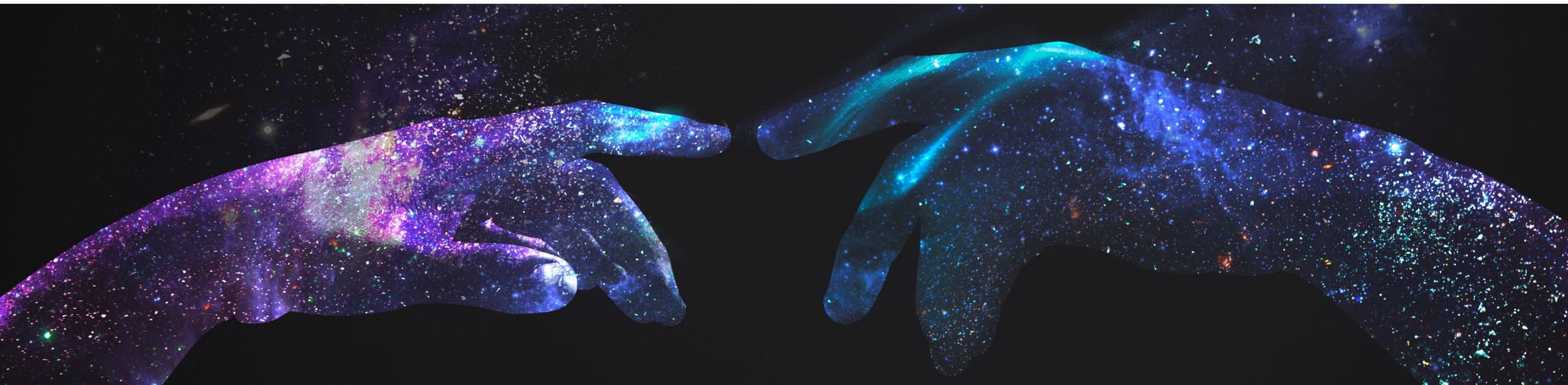
Pós Graduação Em Inteligência Artificial para Negócios



**Desmistificar  
e Resignificar**

**Criatividade  
Design Thinking**

Como criar sites que  
realmente atendam às  
necessidades dos usuários



**COMEÇAR**  
do começo

A glowing lightbulb is the central focus, with a bright yellow and orange glow emanating from its base. Inside the bulb, there are vibrant, swirling patterns of smoke or ink in shades of orange, yellow, pink, purple, and blue. The background is a dark, gradient blue. The word "Criatividade" is written in a large, white, sans-serif font across the middle of the image, partially overlapping the lightbulb.

**Criatividade**

A chave da capacidade de **evolução**  
**e adaptação** da humanidade está  
na nossa **capacidade criativa.**



É uma ferramenta  
biológica de  
sobrevivência  
por meio da adaptação.





**Criati  
vidade**

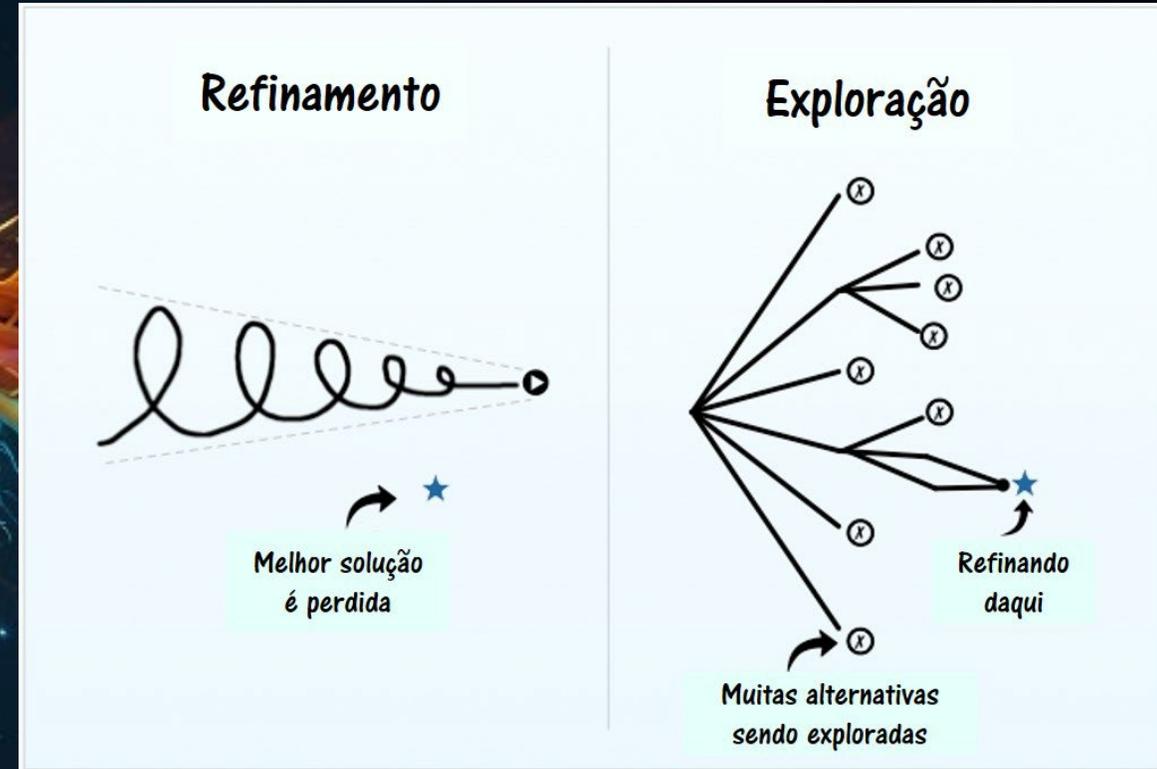
**Não tem a ver com  
grande inteligência.  
É uma capacidade  
de utilizar os  
recursos do cérebro.**



# Pensamento Lateral

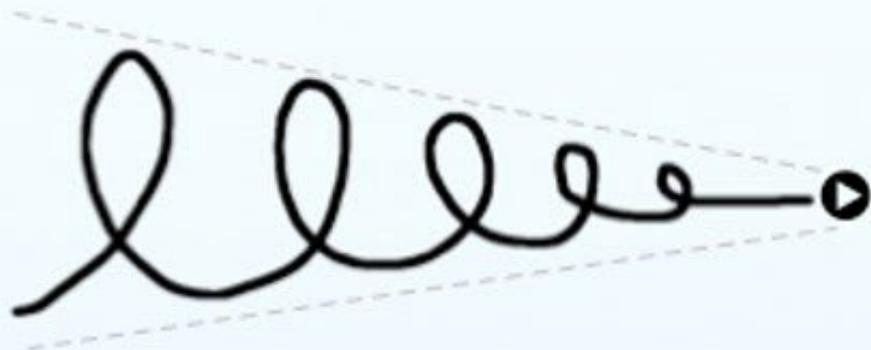
# Pensamento Lateral

Estimula um olhar por outros ângulos sob a situação e encontrar novas ideias e perspectivas.



# Refinamento

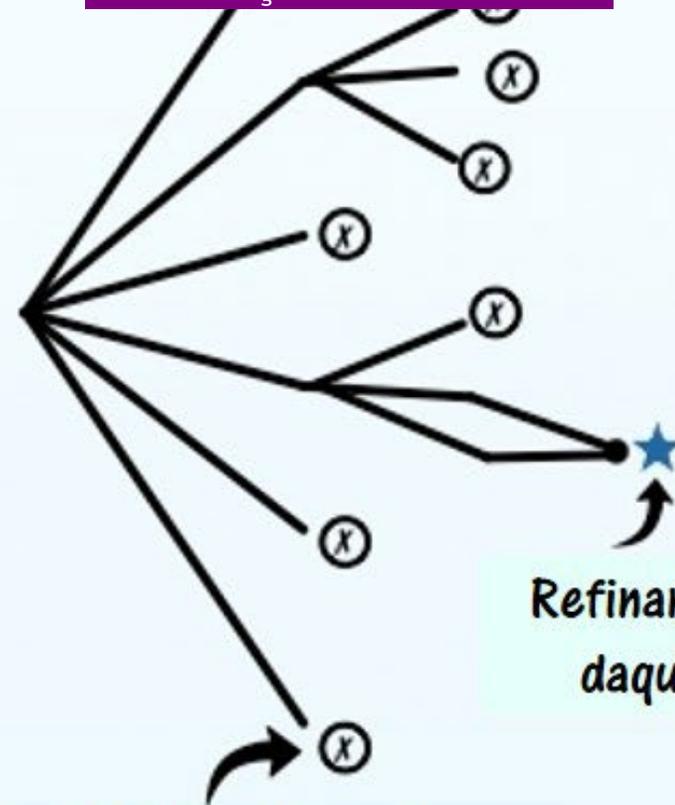
**Pensamento Vertical ou Linear**  
(Argumentação Lógica)



➔ ★  
Melhor solução  
é perdida

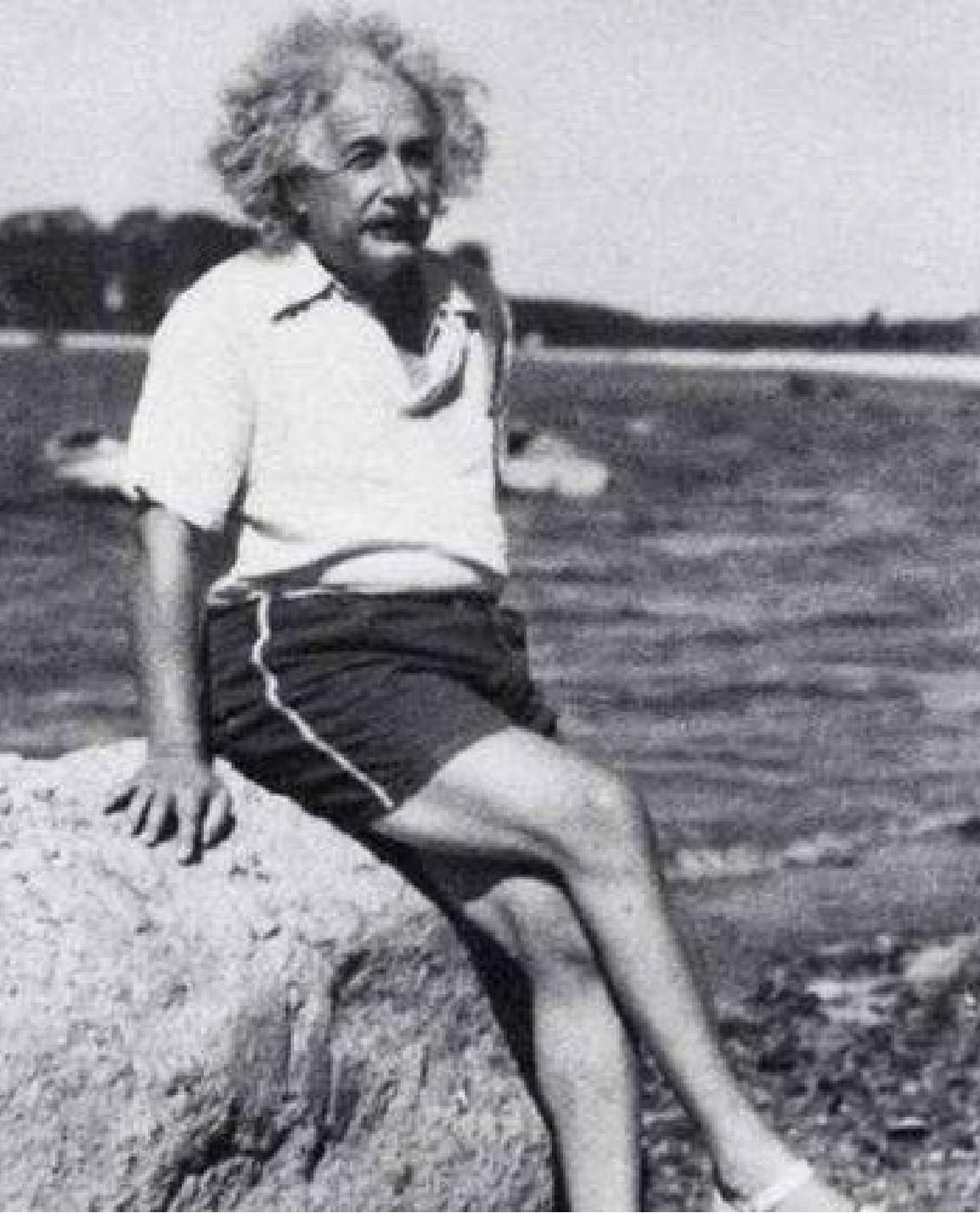
# Exploração

**Pensamento Lateral ou Divergente**  
(contempla todas as possibilidades e  
associações existentes)



➔ (X)  
Muitas alternativas  
sendo exploradas

➔ ★  
Refinando  
daqui



**“Não podemos resolver  
nossos problemas  
com o mesmo  
pensamento que  
usamos quando  
os criamos.”**



**Temos que  
falar de  
UX e UI**



## User Interface Design

Visa guiar os usuários por meio de um caminho entre o momento de acesso até o objetivo final. Tipografia, layouts, cores, design visual, modulações de voz.

**Ex: Cores, Fontes, Botões**

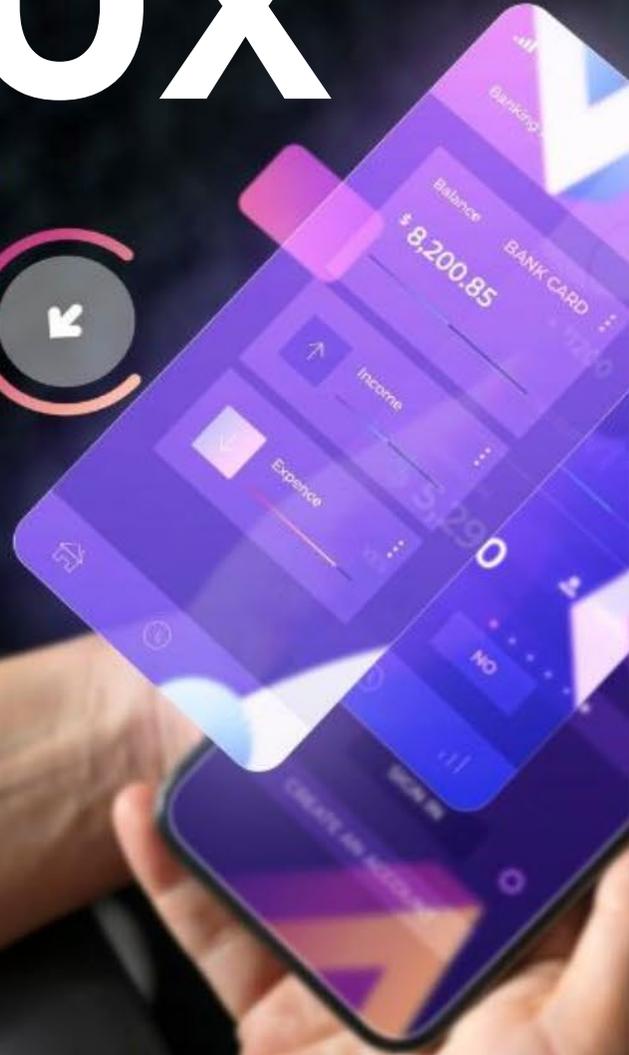
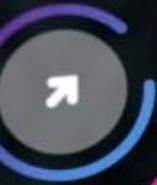


## User Experience Design

UX Design é uma forma de pensar em como ajudar o usuário a completar a tarefa de forma mais fácil. Entender o que ele quer, o que precisa e melhorar a experiência.

**Ex: Algoritmo da Netflix, Spotify**

# UX



**MIXED BY ERRY**  
LA DIMENSIONE IDEALE PER UN ASCOLTO PULITO

Enigma mix	M. C. Hammer
Profondo rosso - Remix	Londbeat
Carico Carico	W. Huston
Milli Vanizzi	Secchi O. Johnson
Snap	Queen
Africa Bambata	Ghost
Techno House	B. Brothers
Risky	D. Box
Everybody	M. Marmalade

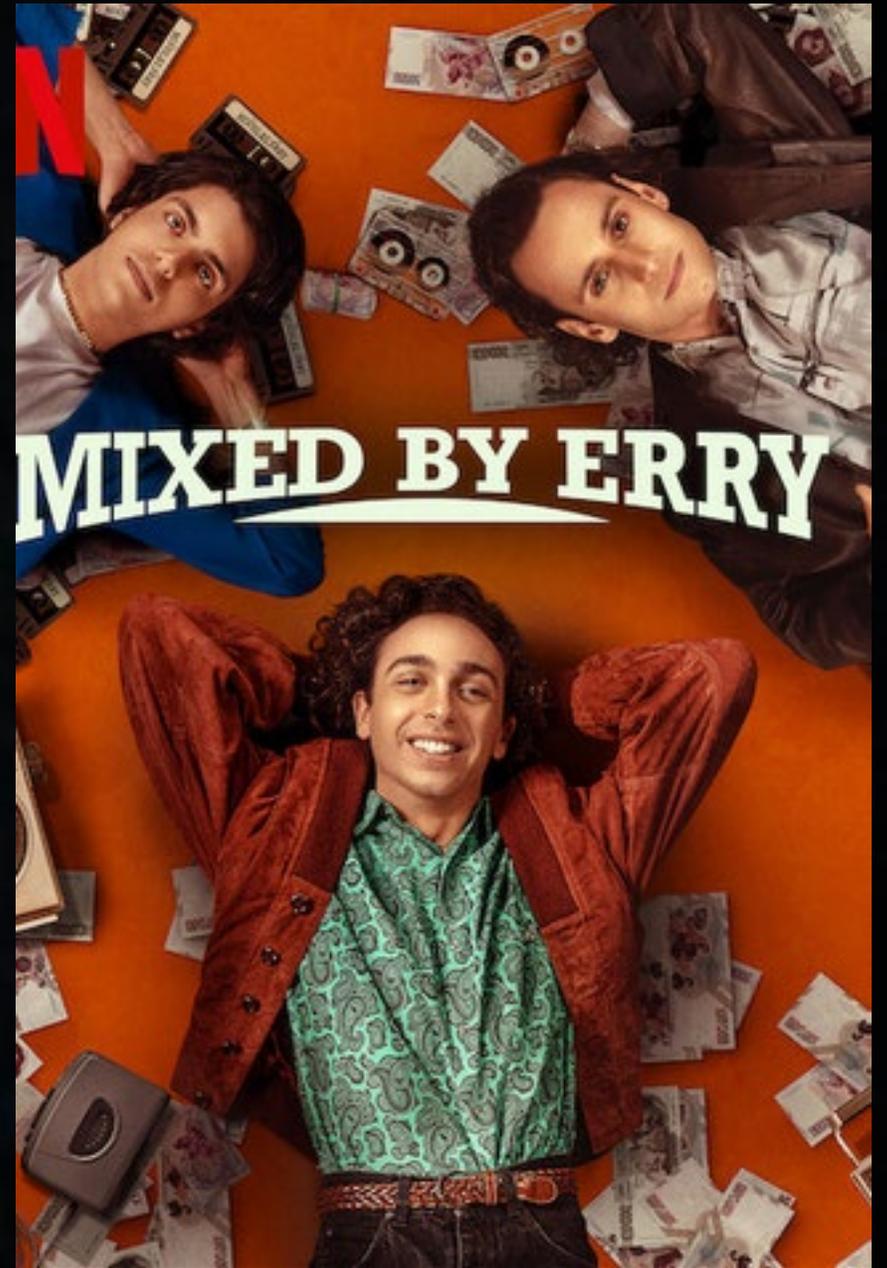
ATTENZIONE: Le cassette con fotocopie non sono ERRY

---

A

Adele	Baba boogie
Ti ricordi di me	Bachelite
Per Elisa	B
Colpa mia, Ulisse..	Per Elisa strumental
Esatto	Taxi
C'e da spostare una..	Son contento
Il Lupo	Maionese
	La solite promesse

**Mixed by ERRY**  
La dimensione ideale per un ascolto pulito



# Design Thinking é centrado no usuário.

## Problema:

Muitos sites são centrados no gosto do CEO ou de quem contrata você e não no que os usuários precisam.

# O tal...

# Site

# Intuitivo

## Pergunta:

### **O que é um site intuitivo?**

O que é intuitivo para você, pode não ser intuitivo para o seu cliente.

# Intuitividade X Praticidade

**Intuitivo:** Caçar a área de impressora no Windows.

**É relativamente óbvio** mas não necessariamente é algo prático.

**Prático:** Atalho CTRL + ALT + SHIFT + Socorro - encontra rápido, mas não é intuitivo.

# Intuitividade X Praticidade

## Consideramos:

- A **cultura** do usuário
- A **frequência** de uso da ferramenta
- A curva de **aprendizagem** dos usuários

Tudo depende da **fase do usuário e da tarefa** que ele deseja realizar.

É Fundamental saber sobre quem vai consumir.

**É importante fazer as perguntas corretas.**

# O Pensador Profundo



A man's silhouette in profile, facing right, is shown against a dark, starry background. His brain is highlighted with a glowing, golden-yellow wireframe and numerous bright, glowing points. A complex network of thin, golden lines connects these points, extending across the top of the image. The overall atmosphere is one of intellectual pursuit and cosmic mystery.

**Resposta a pergunta  
fundamental sobre  
a vida, o universo  
e tudo mais.**

**42**

**O mais  
importante no  
processo são as  
perguntas certas.**



An illustration of two human heads in profile, facing each other. The head on the left is filled with a complex, white maze pattern. The head on the right is filled with a dark blue space filled with white stars and nebulae. The background is a gradient of blue and green with a starry pattern. A purple banner with white text is overlaid at the bottom.

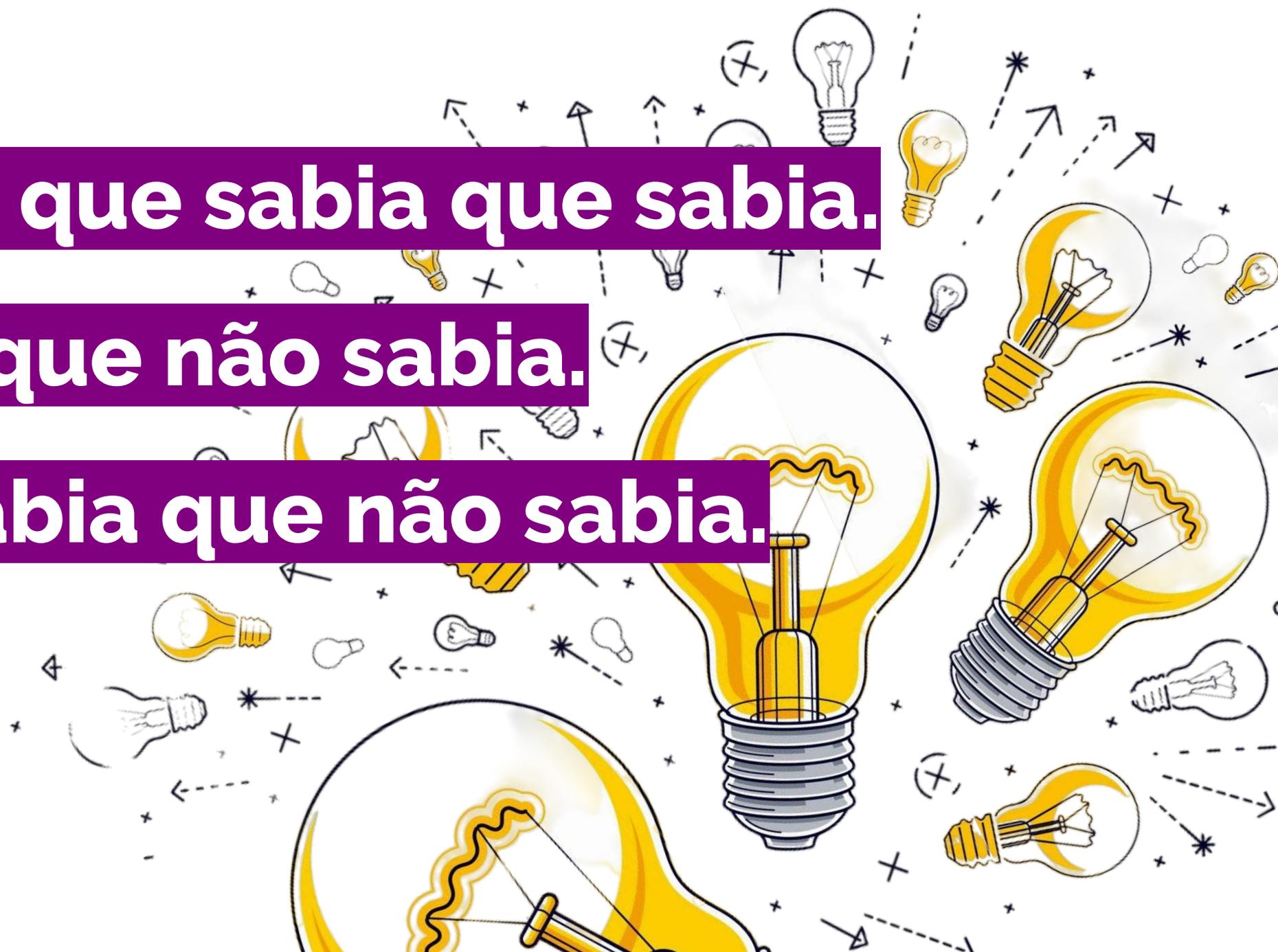
**Ouvir o usuário**

- **Saber suas dores, expectativas, vontades.**
- **Pesquisar e entender suas tarefas essenciais que o site irá resolver.**
- **Criar boas experiências**
- **Ajudar pessoas a executar tarefas e terem seus problemas resolvidos.**

**Coisas que sabia que sabia.**

**Sabia que não sabia.**

**Não sabia que não sabia.**



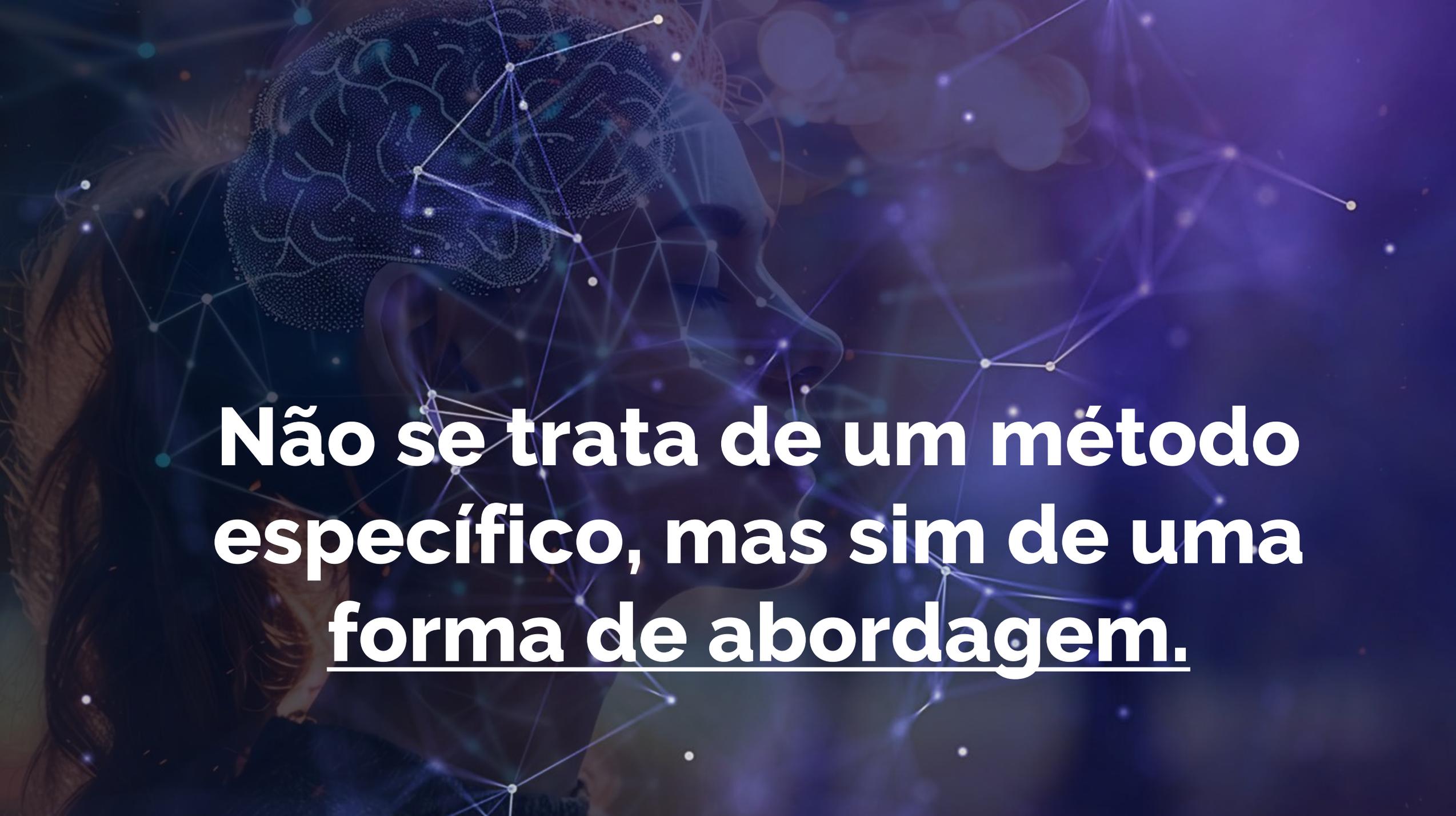


**Calçar os sapatos  
do outro..**



# Design Thinking

É um processo de pensamento crítico e criativo, possibilitando a organização de ideias de modo a estimular tomadas de decisão e a busca por conhecimento.



**Não se trata de um método específico, mas sim de uma forma de abordagem.**

# Ferramentas

## Estratégia de

### Produtos

Blueprints,  
Mapa de Jornada do  
Usuário,  
Ecossistema,  
Golden Path,  
Future Press Release,  
Pixar Storytelling,  
Personas,  
Mapa de Stakeholders,  
Proposta de Valor,  
Business Model Canvas,  
Canvas de Proposta de  
Valor,  
Primeiro tweet,  
360 lightning talk,  
Benchmark,

## Geração de Ideias

Double Diamond,  
Moodboard,  
Storyboard,  
Taxonomia,  
Fluxo de Usuário,  
Princípios de Design

## Planejamento e

### Construção

Histórias de Usuário,  
Job Story,  
Sitemap,  
Análise Heurística,  
Project Model Canvas,  
Roadmap

## Validação e Pesquisa

Estudo diário,  
Focus Group,  
Pesquisa quantitativa,  
Card Sorting,  
Teste A/B,  
Análise de Acessibilidade,  
Entrevistas Colaborativas,  
Canais de Feedback

## Desenho de interfaces

Rabiscoframes,  
Wireframes,  
Protótipos,  
Biblioteca de Padrões,  
Usabilidade,  
Design Colaborativo

## Métricas de sucesso

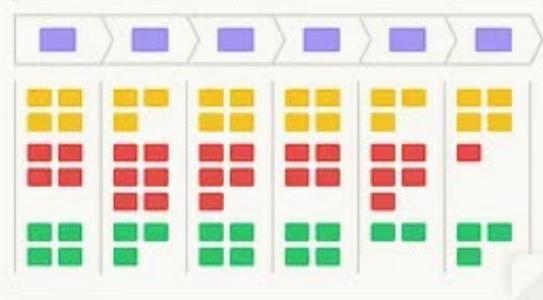
KPIs,  
NPS,  
CTR,  
DAU,  
Baseline,  
HEART (Métricas de felicidade,  
engajamento, adoção,  
retenção e sucesso de tarefas)

### MVP

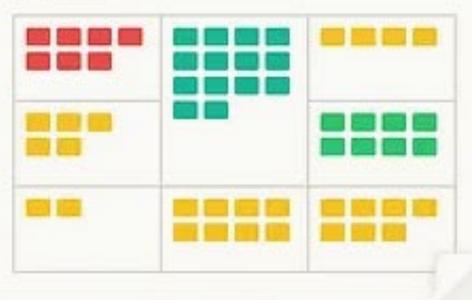
Entrevistas,  
Concierge,  
Protótipos de baixa fidelidade,  
Protótipos de Média e Alta  
Fidelidade,  
Protótipos codificados

# São Adaptáveis

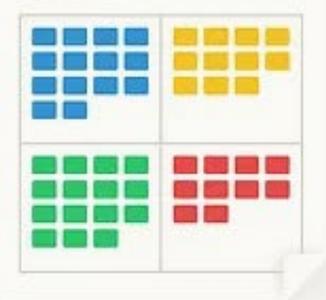
Jornada do Consumidor



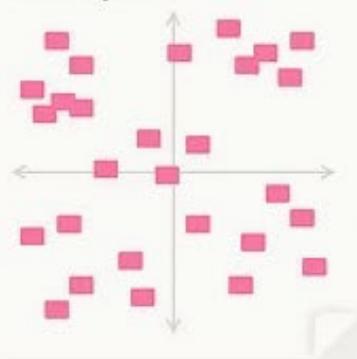
Lean UX



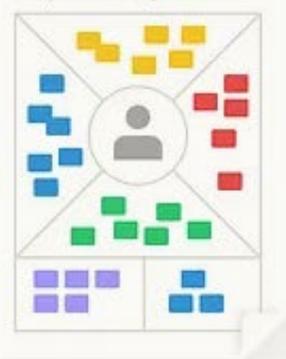
SWOT



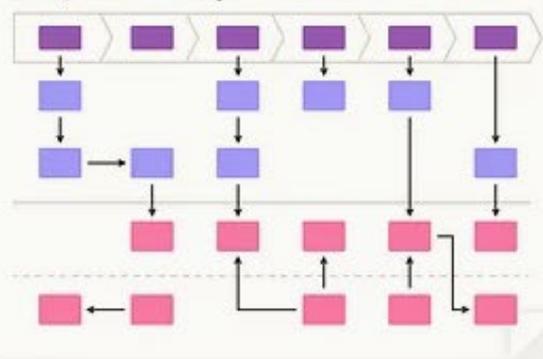
Priorização



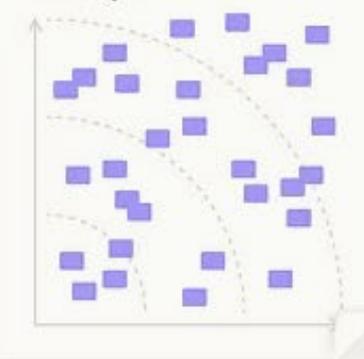
Mapa de empatia



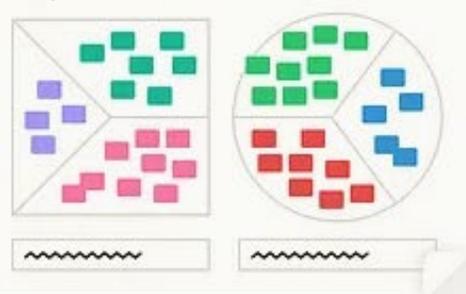
Blueprint de serviço



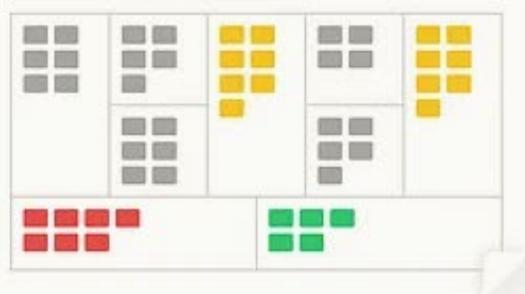
Priorização



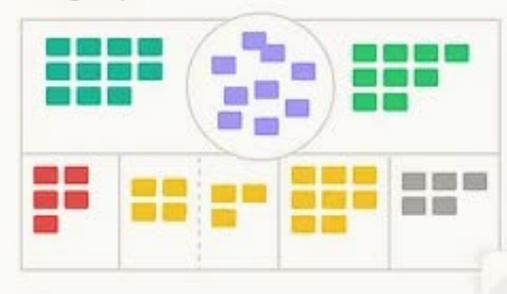
Proposta de valor



Business model canvas



Design Ops



# São Adaptáveis

- Muitas ferramentas são adaptáveis a cada situação
- Ferramentas que geram consenso estimula que todos olhem os problemas sob a ótica do usuário final.

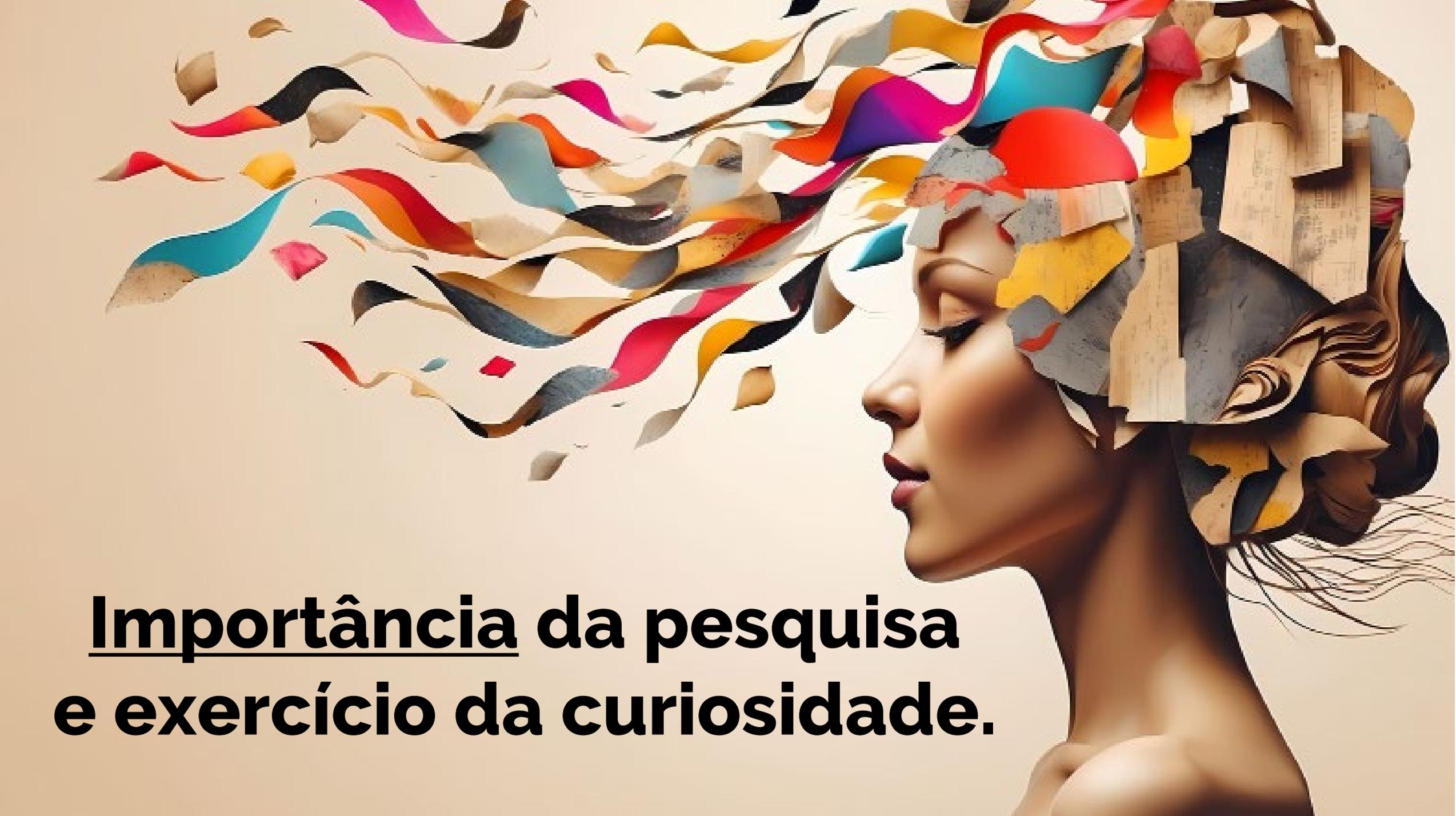


**Imaginem  
uma bicicleta**



# Bicicleta

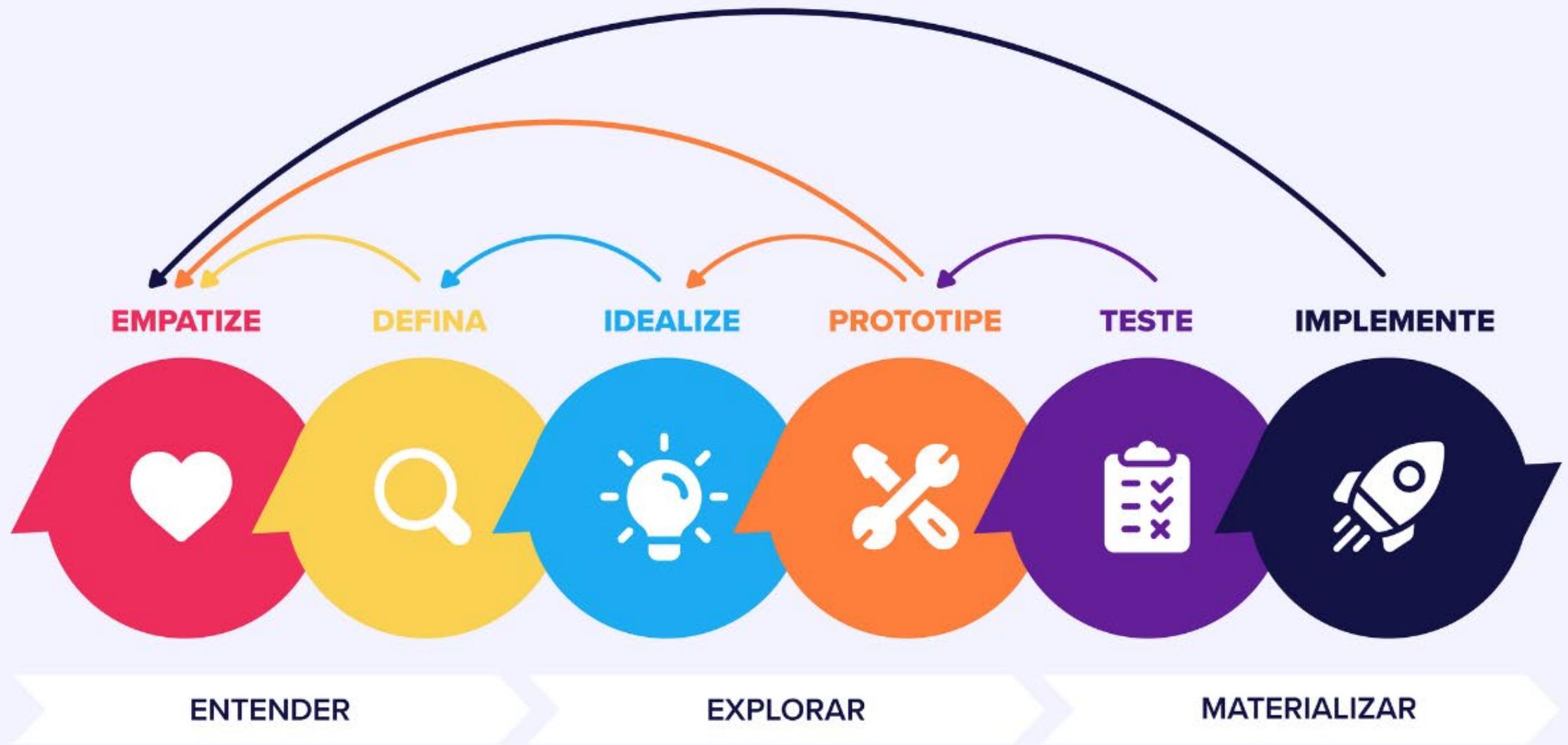




**Importância da pesquisa  
e exercício da curiosidade.**

# Design Thinking aplicado na produção de sites





# 1-Empatia

O objetivo desta etapa é entender as necessidades e os desejos dos usuários. Algumas ferramentas que podem ser utilizadas incluem:

- Entrevistas: Entrevistar usuários reais para entender suas experiências e pontos de vista.
- Questionários: Elaborar questionários para obter feedback dos usuários.
- Mapa de empatia: Um mapa de empatia é uma ferramenta visual que ajuda a organizar as informações sobre os usuários.

# BMC – Business Model Canvas



# BMC – Business Model Canvas



# BMC – Business Model Canvas



# BMC – Business Model Canvas

## Mapa de Empatia

Desenhado para:

Desenhado por:

Data:

Versão:



## 2-Definição

O objetivo desta etapa é sintetizar as informações coletadas na etapa de empatia para identificar padrões de comportamento e o problema que o site deve resolver. Algumas ferramentas que podem ser utilizadas incluem:

- **Proposta de Valor:** uma declaração que diz aos clientes porque podem confiar em um produto, serviço ou negócio para lhes dar o que precisam, resolvendo algum tipo de problema ou necessidade.
- **Personas:** Personas são personagens fictícios que representam os usuários do site.
- **Jornada do usuário:** Uma jornada do usuário é uma representação visual do processo que os usuários passam ao interagir com o site.

Empatia, **Definição**, Ideação, Prototipação e Teste.

---

## Proposta de Valor



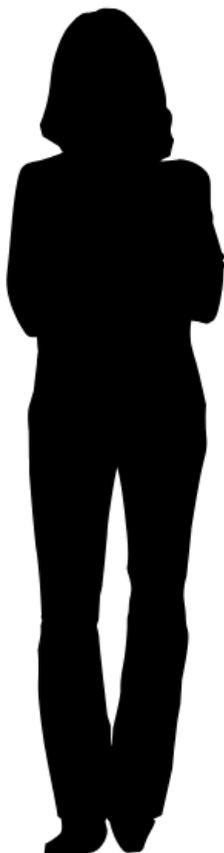
## Perfil do Cliente



## PÚBLICO-ALVO

x

## PERSONA



Mora em São Paulo;  
24 anos;  
Gênero feminino;  
Designer;  
Renda mensal de 2 mil  
É extrovertida, mora com os pais e gosta de sair à noite com os amigos



Letícia, tem 24 anos, é designer, mas não está satisfeita com o desempenho em sua equipe.

Quer melhorar suas habilidades, mas está com problemas financeiros.

Gosta de sair com os amigos para restaurantes e lugares mais calmos.

Tem o objetivo de aumentar de cargo ainda no próximo ano.



# Empatia, **Definição**, Ideação, Prototipação e Teste.

## **Usuário:** Doador Online

### **Etapas e interações**

Conhece a OSC pelo instagram

Acessa o site

Clica no botão doar

Escolhe forma de pagamento

Espera alguma confirmação de pagamento

Espera retorno sobre o impacto da sua doação

### **Problemas e dificuldades encontradas**

Não fazemos muitas postagens

Botão de doar escondido

Só pode pagar por transferência bancária

O site não fornece essa confirmação

Não enviamos notícias para os doadores

### **Oportunidades de melhoria**

Definir prazos, temas e responsáveis

Dar o devido destaque ao botão de doar no site

+ formas de pagamento PIX, cartão, boleto

Ter página de agradecimento e confirmação por e-mail

# Empatia, **Definição**, Ideação, Prototipação e Teste.

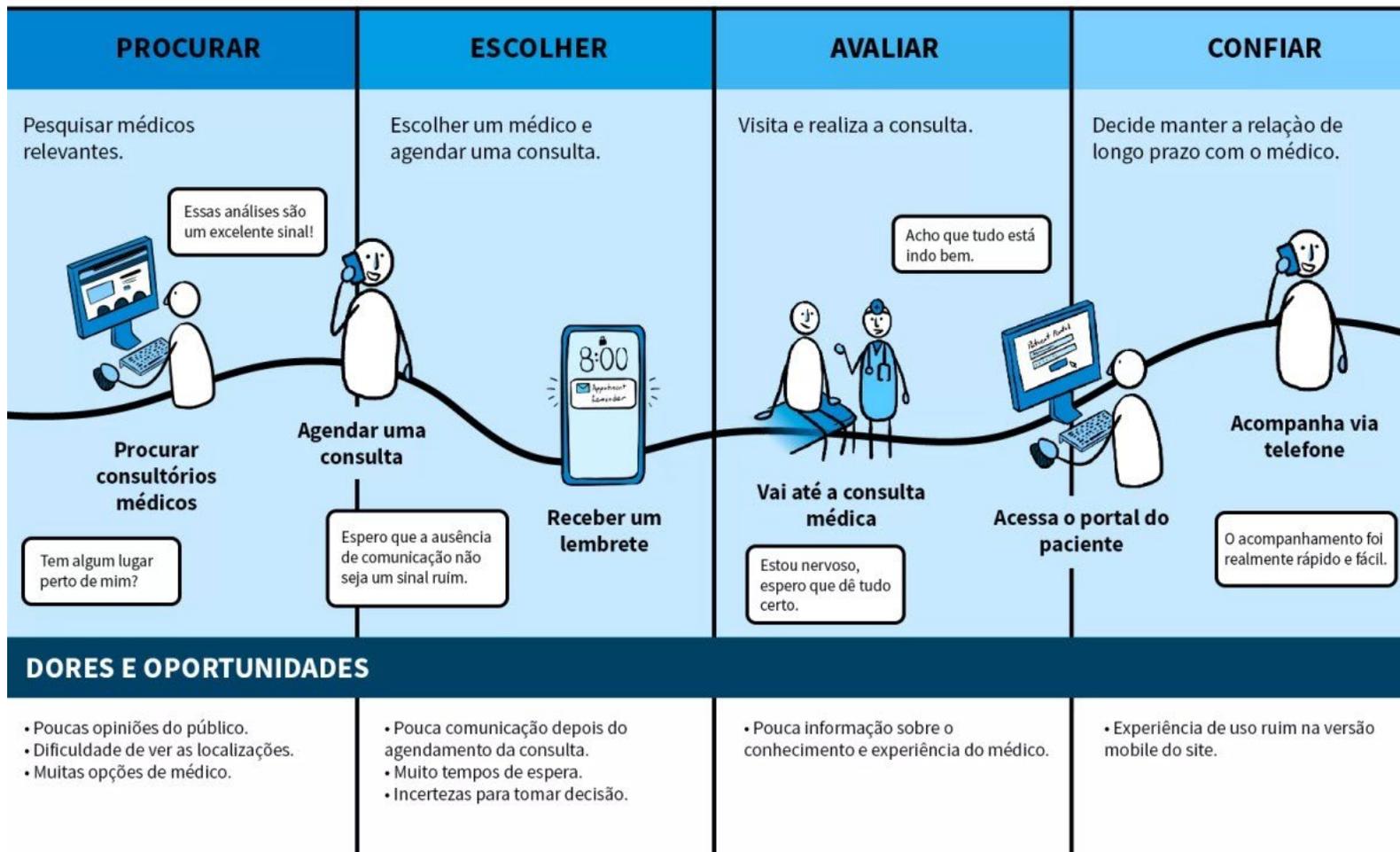


## Recém-chegado Nelson

**Cenário:** Recém-chegado Nelson é novo na cidade e quer encontrar um médico para usar em longo prazo para cuidados gerais.

## Expectativas

- Localidade física conveniente.
- Médicos com alto nível de experiência e conhecimento.
- Comunicação amigável e interações amplamente disponíveis.

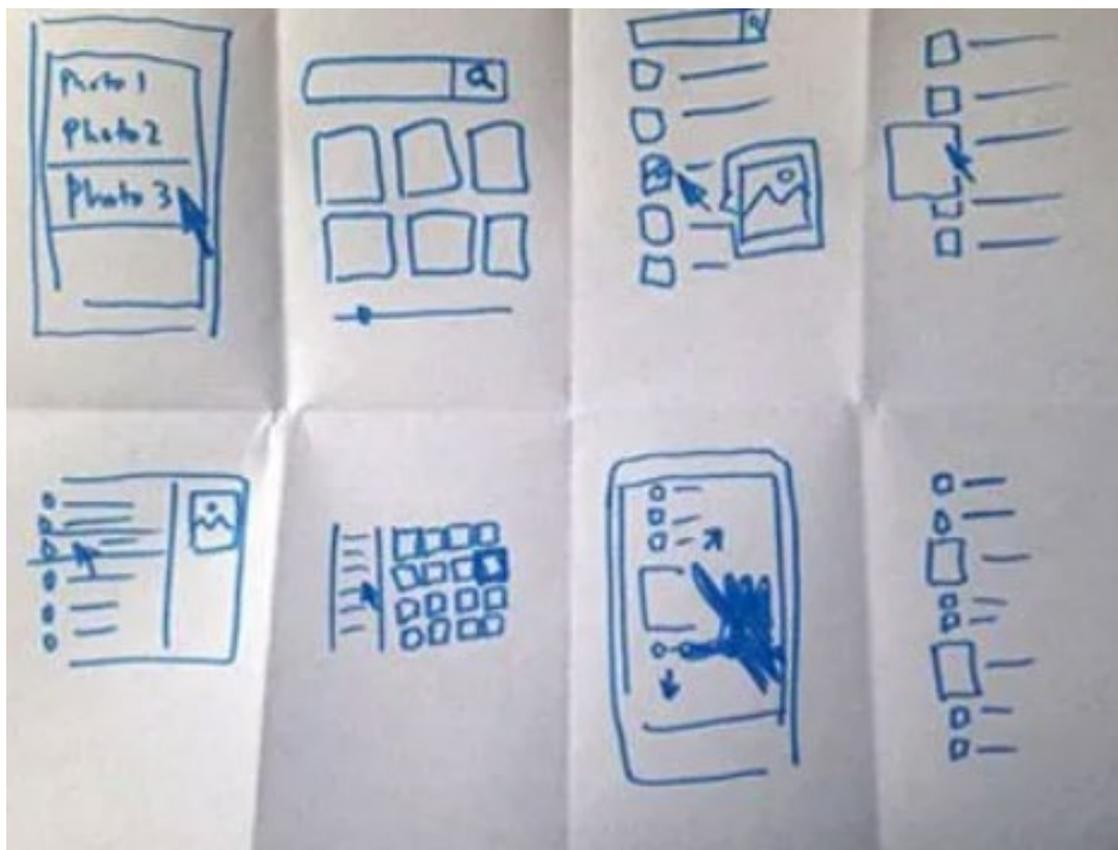


## 3-Ideação

O objetivo desta etapa é gerar ideias para resolver o problema identificado na etapa de definição. Algumas ferramentas que podem ser utilizadas incluem:

- Brainstorming: Uma sessão de brainstorming é uma atividade em que as pessoas compartilham ideias livremente. (Crazy Eight, Whot Might We...)
- Mapa mental: Um mapa mental é uma ferramenta visual que ajuda a organizar ideias.
- SCAMPER: É uma técnica de geração de ideias que consiste em explorar sete categorias de transformação: substituir, combinar, adaptar, modificar, eliminar, inverter, e combinar.

# 3-Ideação



Como Nós Poderíamos/  
How Might We...

CNP...

Tornar o processo  
de matrícula mais  
rápido e menos  
burocrático

CNP...

Ajudar famílias a  
organizarem sua  
rotina na volta  
ao trabalho

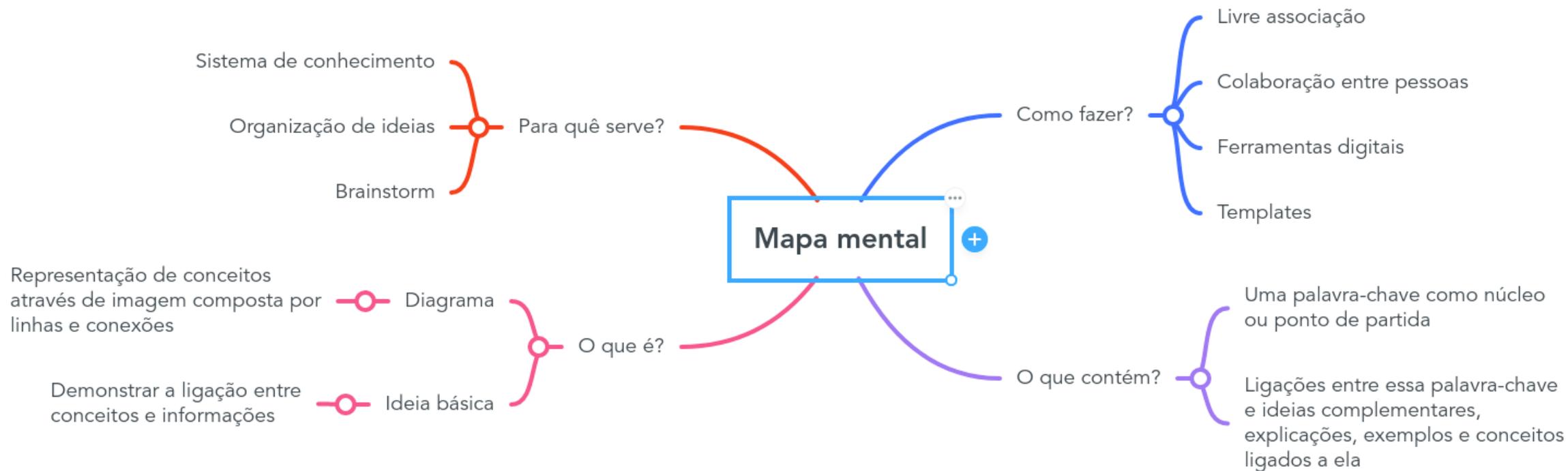
CNP...

Criar uma  
ferramenta que  
dependa de  
pouco tempo de  
uso para dar  
resultado

CNP...

Conectar as  
creches com os  
pais e  
responsáveis

# 3-Ideação



Empatia, Definição, **Ideação**, Prototipação e Teste.

---

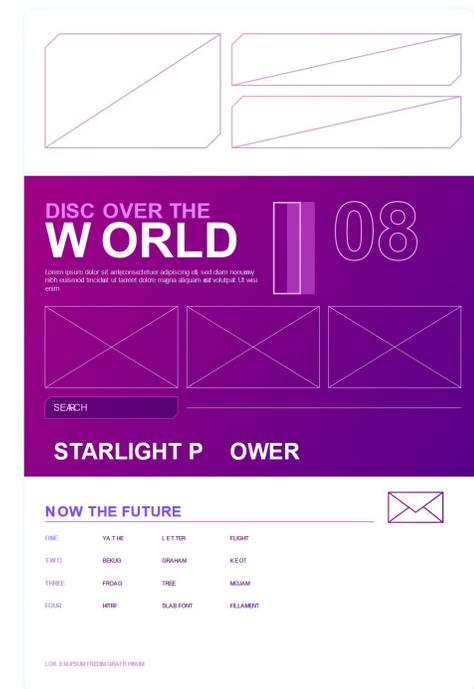
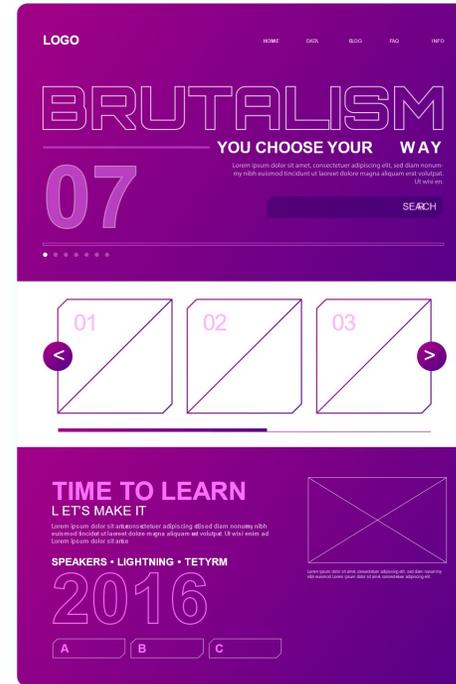
## 3-Ideação



# 4- Prototipação

O objetivo desta etapa é criar um protótipo do site para testar as ideias geradas na etapa de ideação. Algumas ferramentas que podem ser utilizadas incluem:

- Wireframe: Um wireframe é um protótipo de baixa fidelidade que representa a estrutura e o fluxo do site.
- Mockup: Um mockup é um protótipo de alta fidelidade que representa a aparência e o comportamento do site.
- Prototipação rápida: Prototipação rápida é uma técnica que permite criar protótipos rapidamente e com baixo custo.



## 5- Teste

O objetivo desta etapa é testar o protótipo com usuários reais para obter feedback. Algumas ferramentas que podem ser utilizadas incluem:

- Testes de usabilidade: Testes de usabilidade são realizados para avaliar a facilidade de uso do site.
- Aceitação: Testes de aceitação são realizados para avaliar se o site atende aos requisitos dos usuários.



## Testes Básicos

- **Funcionalidade:** Verifica se todas as funcionalidades do site funcionam conforme especificado, incluindo links internos e externos, formulários e outros componentes.
- **Cookies:** Avalia a maneira como o site utiliza cookies, incluindo sua criptografia, performance com eles ativados e desativados e sua duração.
- **Validação HTML/CSS:** Certifica-se de que o código do site é limpo e otimizado, e verifica a existência e correta formatação do mapa do site.
- **Usabilidade:** Avalia a experiência do usuário em termos de navegação e interpretação do conteúdo.

# Empatia, Definição, Ideação, Prototipação e **Teste**.

---

- **Navegação:** Garante que todas as páginas do site são intuitivas e acessíveis.
- **Conteúdo:** Verifica a precisão e apresentação do conteúdo, incluindo gramática, imagens, fontes e paleta de cores.
- **Interface de Usuário (UI):** Lida com o design visual do site, como fontes, cores, layout e outros elementos da interface.
- **Compatibilidade e Configuração:** Verifica se o site funciona corretamente em diferentes sistemas operacionais, navegadores e dispositivos.
- **Performance:** Analisa a capacidade de resposta do site sob diferentes cargas de tráfego.
- **Carga:** Submete o site a altas demandas para identificar seu ponto de falha.
- **Estabilidade:** Garante que o site esteja disponível e estável a maior parte do tempo.

# Empatia, Definição, Ideação, Prototipação e **Teste**.

---

- **Segurança:** Avalia a capacidade do site de proteger informações e resistir a ataques maliciosos.
- **Alterações:** Registra e corrige bugs, e garante que novas alterações não introduzam novos problemas.
- **Mobile Friendly:** Certifica-se de que o site oferece uma boa experiência em dispositivos móveis.
- **Indexação:** garantir que o Google esteja rastreando o seu site.

# Design Thinking

É uma **abordagem** que visa solucionar problemas **complexos ou não** e produzir resultados efetivos, **aderentes às necessidades do público-alvo** para quem **produtos e serviços são desenvolvidos.**

# Obrigada!



mônada  
soluções criativas