



# HUMAN CENTERED DESIGN



# REGRAS PARA CRIAR COISAS LEGAIS JUNTOS

- Pegue papel e caneta
- Pergunte quando quiser (chat)
- Interesse-se genuinamente
- Ouça o que está sendo dito

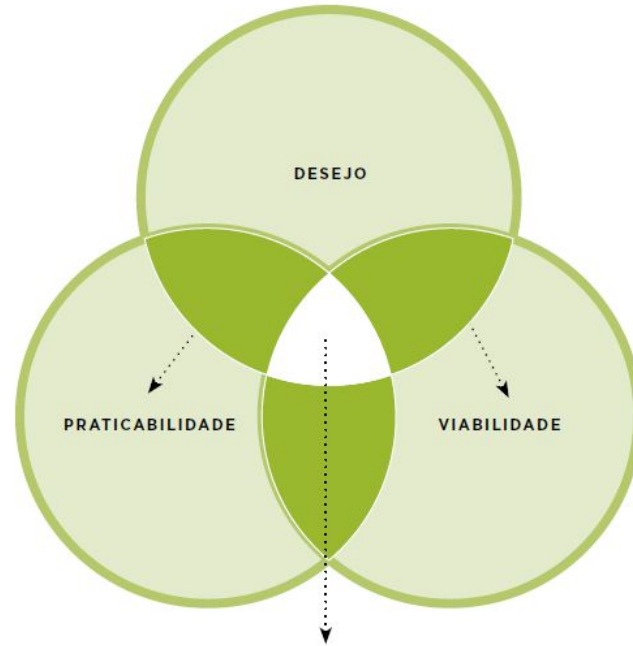
# **POR QUE HUMAN CENTERED DESIGN?**

**O HCD ajudará sua organização a se relacionar melhor com as pessoas às quais serve. Transformará dados em idéias implementáveis. Facilitará na identificação de novas oportunidades. Aumentará a velocidade e eficácia na criação de novas soluções.**

## AS TRÊS LENTES DO HCD (HUMAN-CENTERED DESIGN)

A razão pela qual esse processo é chamado de “Centrado no Ser Humano” é que ele começa pelas pessoas para as quais estejamos criando a solução. O processo do HCD começa por examinar as necessidades, desejos e comportamentos das pessoas cujas vidas queremos influenciar com nossas soluções. Procuramos ouvir e entender o que querem, a chamada “lente do Desejo”. Enxergamos o mundo através desta lente durante as várias etapas do processo de design.

○ Comece Aqui.



As soluções que nascem do  
Human-Centered Design devem  
estar contidas na zona de  
interseção dessas três lentes.  
Precisam ser  
**Desejáveis, Praticáveis e Viáveis.**

# O PROCESSO HCD



## OUVIR (HEAR)

Durante a fase “Ouvir”, sua equipe de Design coletará histórias e se inspirará nas pessoas. Você vai organizar e conduzir pesquisas de campo.



## CRIAR (CREATE)

Na fase “Criar”, você vai trabalhar em equipe no formato de seminários para traduzir em estruturas, oportunidades, soluções e protótipos o que ouviu dos usuários. Durante essa fase você passará do pensamento concreto ao abstrato de forma a identificar temas e oportunidades para, mais tarde, voltar ao concreto com a criação de soluções e protótipos.



## IMPLEMENTAR (DELIVER)

A fase “Implementar” marca o início da implementação de soluções através de um sistema rápido de modelagem de custos e receitas, estimativas de capacitação e planejamento de implementação. Essa fase o ajudará a lançar novas soluções.

# O PROCESSO DE INOVAÇÃO

## INSPIRAÇÃO

**Eu tenho um desafio de criação/inação**

- > Como começar?
- > Como conduzir uma entrevista?
- > Como eu permaneço centrado no humano / usuário?

## IDEAÇÃO

**Eu tenho uma oportunidade de inováção**

- > Como interpretar o que eu aprendi?
- > Como transformar meus insights em ideias tangíveis?
- > Como fazer um protótipo?

## IMPLEMENTAÇÃO

**Eu tenho uma solução inovadora**

- > Como eu transformo meu protótipo em algo real?
- > Como eu avalio se funciona?
- > Como eu torno a inováção sustentável?



# OUVIR: RESULTADOS

No final da seção Ouvir, prepare-se para ir a campo completando as planilhas do Guia de Campo:

Plano de Recrutamento

Agenda de Pesquisa

Identidade, Poder & Políticas

Guia de Entrevista em Grupo

Guia de Entrevista Individual

---

Os Resultados da fase Escutar são:

- » **HISTÓRIAS DAS PESSOAS**
- » **OBSERVAÇÕES SOBRE A REALIDADE DOS MEMBROS DA COMUNIDADE**
- » **ENTENDIMENTO PROFUNDO DAS NECESSIDADES, BARREIRAS E RESTRIÇÕES**



INSPIRAÇÃO



OUVIR

## **1** Entreviste seu parceiro (a)

Comece entendendo sua rotina de trabalho atual.

Não pergunte apenas sobre logística: entenda como a situação faz ele/ela se sentir, o que desejam que seja diferente, o que gostam, o que os atrapalha, o que frustra.

Seu trabalho é ouvir e aprender, então não tenha medo de perguntar "Por quê?"

INSPIRAÇÃO



OUVIR

## 2 Interpretando as necessidades

Leia suas anotações da entrevista com seu parceiro.  
Anote no Jamboard as respostas para as perguntas:

- Quais são os três aspectos únicos da rotina atual de seu parceiro?
- Quais são as três necessidades que seu parceiro enfrenta todos os dias de trabalho?



# CRIAR: OBJETIVOS

Para transformar pesquisas em soluções para o mundo real, é preciso passar por um processo intermediário de síntese e interpretação. Isso requer filtrar e selecionar a informação, traduzindo insights sobre a realidade atual em oportunidades para o futuro. Esta é a parte mais abstrata do processo, quando a equipe transformará necessidades concretas dos indivíduos em insights mais gerais sobre a população e modelos de sistemas.

Com as oportunidades definidas, a equipe adotará um ponto de vista generativo para criar centenas de soluções em brainstorms e rapidamente converter algumas delas em protótipos. Durante esta fase, as soluções são criadas somente com o filtro do Desejo em mente.

---

Objetivos da Fase Criar:

- » ENTENDER OS DADOS
- » IDENTIFICAR PADRÕES
- » DEFINIR OPORTUNIDADES
- » CRIAR SOLUÇÕES

IDEAÇÃO



CRIAR

### **3** Discussão de ideias

Trabalhe com seu grupo e esboce no mínimo três novas maneiras (radicais) de melhorar a rotina diária.

Trabalhem de forma colaborativa e tentem ter algumas ideias que podem melhorar a situação para vocês dois.

Não se preocupe em ser perfeito, escreva ou desenhe suas ideias rapidamente para não perder nada. Use o Jamboard, um doc compartilhado ou papel e caneta.

IDEAÇÃO



CRIAR

## 4 Prototipação

Hora de tornar tangível.

Fazer algo visual ou físico ajuda a imaginar melhor as possibilidades e as armadilhas de sua solução, bem como explicá-la mais facilmente para os outros.

Escolha uma das idéias do grupo e crie um protótipo.

Seu protótipo pode ser um modelo, um diagrama ou um desenho mais detalhado. **Torne essa ideia visual!**

IDEAÇÃO



CRIAR

## 5 Retornos

Compartilhe suas ideias com o grupo e obtenha feedback deles.

Não venda suas idéias; explique-as simplesmente e descubra o que eles realmente pensam.

O que os entusiasma em suas ideias? O que eles mudariam ou melhorariam?

IDEAÇÃO



CRIAR

## 6 Discussão

Refleta individualmente sobre as seguintes perguntas.  
Escreva suas respostas para as perguntas:

- O que você aprendeu com a experiência de prototipagem durante este mini desafio?
- Houve certas partes do processo que foram particularmente surpreendentes ou úteis, ou lhe pareceu um “momento aha”?
- Quais são as partes do HCD que você achou útil para trazer para os desafios do seu trabalho?



# IMPLEMENTAR: RESULTADOS

Essa fase desafiará a equipe a criar os elementos necessários para que a solução tenha sucesso e para monitorar o seu impacto.

---

Na fase Implementar, você irá produzir:

- » ANÁLISE DE POSSIBILIDADE
- » ANÁLISE DE VIABILIDADE
- » PIPELINE DE INOVAÇÃO
- » PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO
- » PLANO DE APRENDIZADO



# MODELO MENTAL DO HCD

---

## APRENDA COM OS ERROS

Não são erros, são experimentos de inovação e criação que te farão aprender.

## VÁ E FAÇA!

Os riscos são minimizados porque começamos com ideias simples e rápidas.

## CONFIANÇA CRIATIVA

Todo mundo pode ter ideias. E aprender como criar algo a partir delas.

## EMPATIA

Não é possível criar soluções para os outros a partir dos meus conceitos.

# MODELO MENTAL DO HCD

---

## ABRACE A DÚVIDA

Não sabemos a resposta. Temos que nos permitir explorar as possibilidades.

## SEJA OTIMISTA

Otimismo é o que faz cada um ir em frente no processo criativo.

## REPITA, REPITA, REPITA

A iteração é o que valida o caminho, porque ela permite ouvir os retornos das pessoas verdadeiramente impactadas pela solução.



# HUMAN CENTERED DESIGN

**rulianmaf@gmail.com**  
**@rulianmaftum**  
**linkedin/rulianmaftum**