



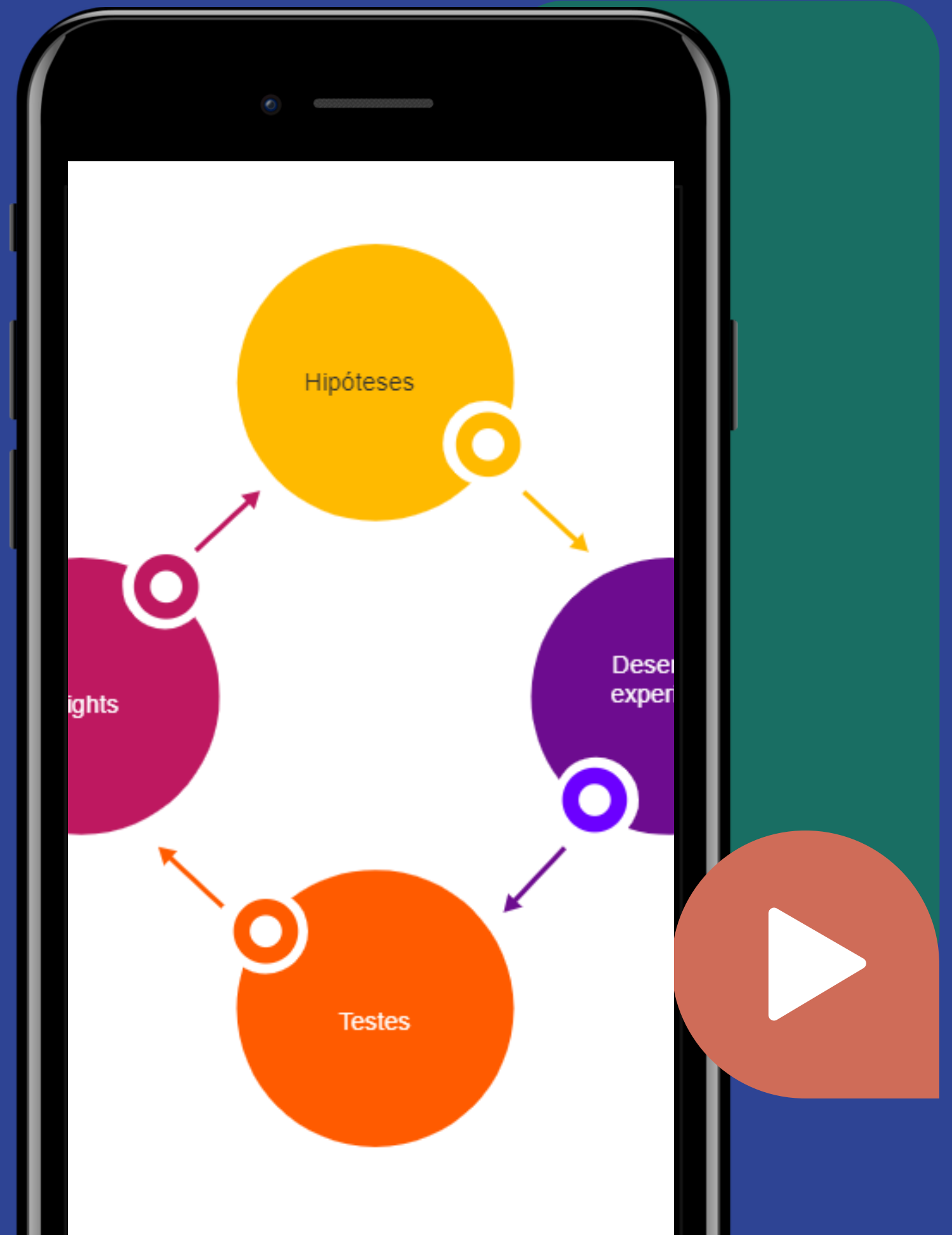
# Hipótese de problema

Treinamento 2 - Acompanhamento Reuni



# O que é hipótese de problema?

É uma resposta provisória a um determinado problema que precede uma validação afirmando ou não sua veracidade.



# Foque no problema

Elimine tudo que for de solução da sua fala.

# Identifique a jornada do usuário

Faça o passo a passo de quem sofre o problema.

# Matriz CSD

O que você tem de certezas, suposições e dúvidas sobre o problema?

# Priorização de hipótese

Quais são as mais relevantes para validar?

**O que precisamos para uma boa construção de hipótese?**

# Como focar no problema

**Elimine tudo que há de  
solução na sua fala.**

**O que incomoda para quem  
sente a dor?**

**Escreva!**

# Chegou a hora da jornada do usuário!

Desenhe todas as ações que uma pessoa terá que executar para superar o problema. Quais são os pontos de contato dessa pessoa com o serviço ou produto problemático.



# Jornada do usuário

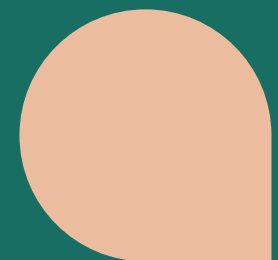
Tente descrever todas as atividades e pontos de contato do usuário do serviço ou produto com problema.

## Atividade

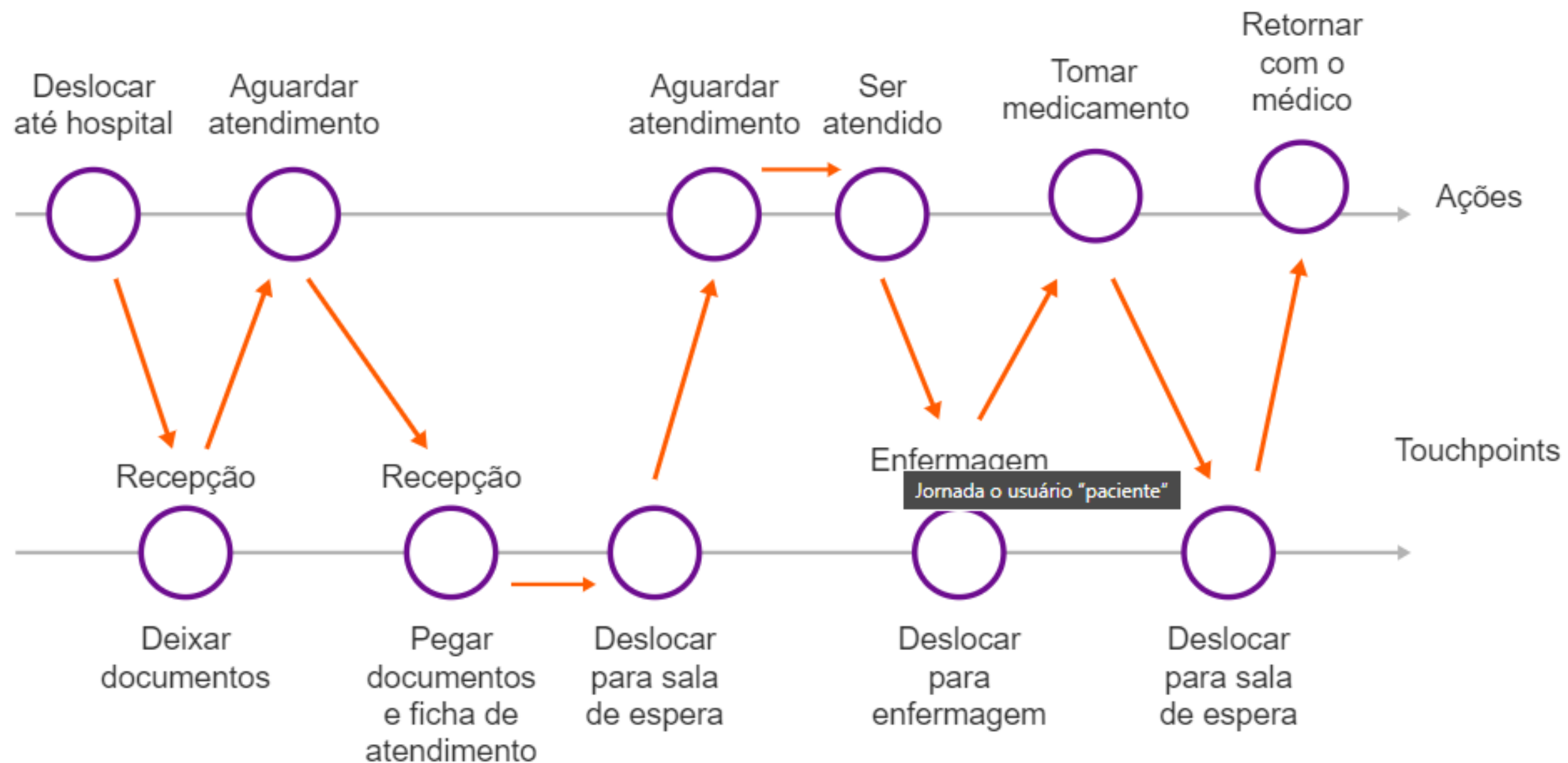
São as ações que uma pessoa toma ao realizar uma atividade, ex: Ir até o mercado, pegar produtos e colocar no carrinho.

## Ponto de contato

São todos os pontos onde essa pessoa irá interagir com o serviço ou produto, ex: Informação sobre corredores, deslocamento até item que deseja comprar e até o pagamento no caixa.



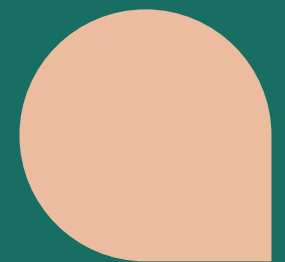
# Exemplo hospital



# Jornada do usuário

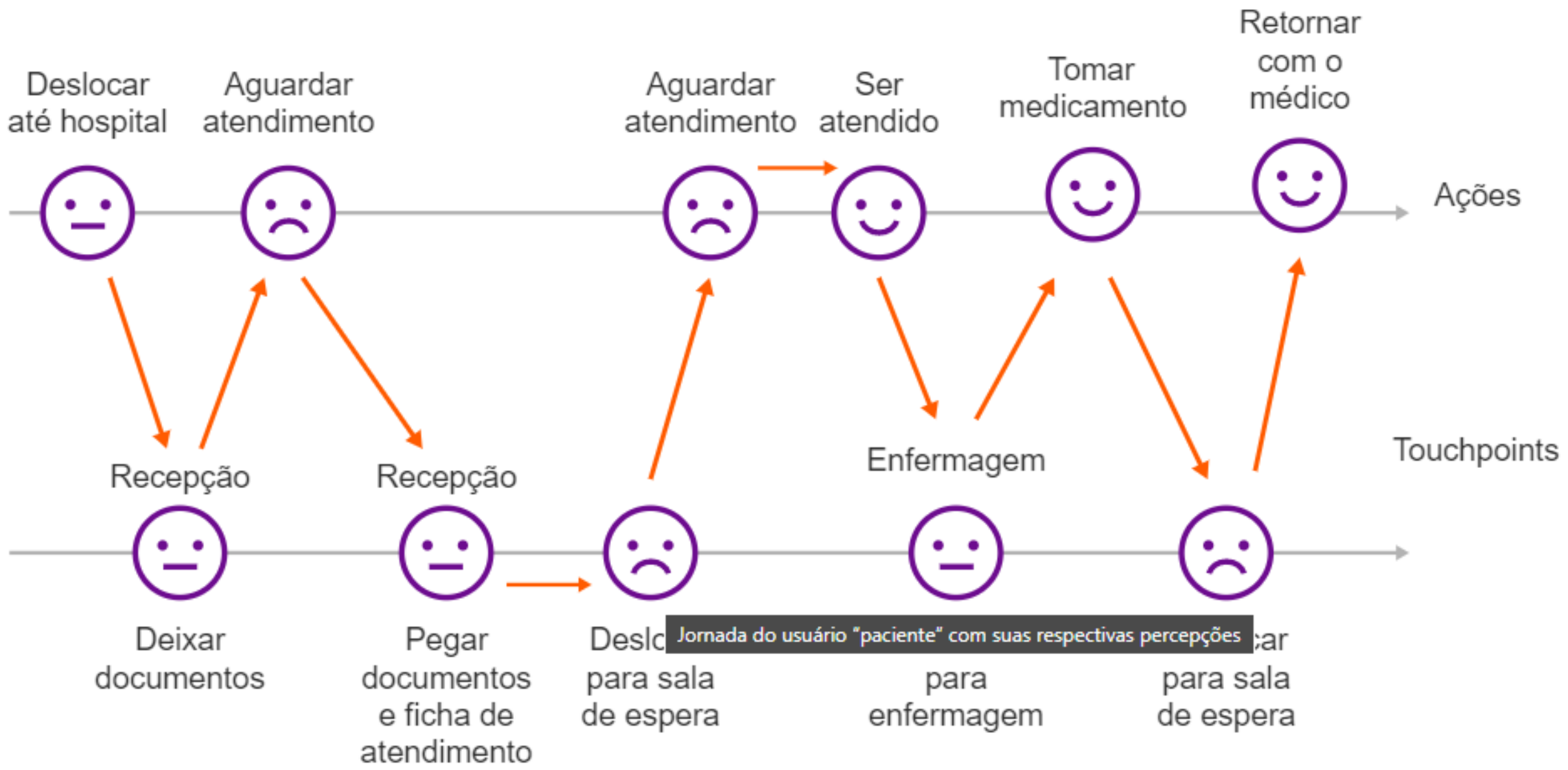
## Identificação das dores

Agora que você sabe qual é a jornada do usuário, destaque as emoções da pessoa durante o jornada de consumo do produto ou serviço





# Exemplo hospital



# Matriz CSD

Jornada do usuário  
identificada?

Já sabe onde o usuário  
sente a dor ?

Então bora para o CSD

## Certezas

O que eu já sei sobre o  
problema?

## Suposições

O que eu sei, mas  
não tenho tanta  
certeza?

## Dúvidas

O que eu preciso  
descobrir sobre o  
problema?

**Problema**

**Hipótese**

**Validação**

## **Priorize suas hipóteses**

Selecione as hipóteses mais importantes da lista, quais necessitam de validação de outras pessoas, sejam elas certezas, suposições ou dúvidas.

# FORMS

Você descobriu suas hipóteses

Agora é só validar!

