



# Matriz CSD

Stefanny Fernandes Vieira  
steffvieira@usp.br

26.04.2021



# 3 Columns

Certezas - Suposições - Dúvidas

Ferramenta iniciadora de projeto a partir de 3 questões fundamentais:

- O que nós já sabemos a respeito?
- Quais são as nossas hipóteses? (ou o que supomos saber?)
- Quais perguntas poderiam ser feitas?

Alinhamento do produto/serviço desde o início



# Exemplo 1

## CERTEZAS

Nem todo  
corredor gosta  
de  
correr  
acompanhado

Rotina de  
horários  
influência na  
socialização

## SUPOSIÇÕES

Correr  
acompanhado  
gera mais  
motivação

Corre com  
companhia para  
não se sentir  
insegura

Aplicativo ajuda  
na prática da  
corrida

Grupos de  
corrida são  
organizados por  
um profissional

Gênero  
influência na  
socialização

## DÚVIDAS

Nível de  
experiência  
influencia na  
socialização

Falta de segurança  
(querer  
compartilhar  
informações,  
correr com celular)

Afinidade  
(interesses em  
comum,  
alimentação,  
moda fitness)

Somente corre  
ou pratica  
outras  
atividades  
físicas?

# Exemplo 2

Certezas	Suposições	Dúvidas
<p>O número de carros e pessoas só aumentam ano a ano</p>	<p>Incentivo de caronas pode ser a solução mais rápida</p>	<p>As pessoas se sentem seguras em aplicativos de caronas, como o Waze Carpool?</p>
<p>O gases poluentes dos carros traz prejuízos para saúde</p>	<p>Todos sofrem com a mobilidade, tanto quem utiliza carro, moto ou transporte público.</p>	<p>Quais são os problemas específicos para quem locomove de moto?</p>
<p>Os transportes públicos operam quase sempre em superlotação</p>	<p>Conforto, necessidade, praticidade, segurança e qualidade de vida são as motivações para ter um veículo próprio</p>	<p>Aplicativos como uber e 99 Pop aumentam ou diminuem a quantidade de carros na rua?</p>
<p>O gasto mensal com um veículo pode custar R\$ 1200</p>		
<p>Em boa parte dos veículos há apenas um ocupante</p>		
<p>Há uma supercarga do espaço</p>		

# Exemplo 3

## Matriz CSD

### Certezas

Os clientes procuram novos estabelecimentos pela internet

Os profissionais estão tomando as medidas de biossegurança ao atenderem

Os profissionais estão aflitos para fecharem as contas

Os clientes sentem insegurança quando vão a primeira vez em um estabelecimento

Os clientes só vão em estabelecimentos em que se sintam seguros

Os clientes agendam horário por ligação ou whatsapp

### Suposições

Os clientes gostam de vídeos e tutoriais na internet.

Os profissionais estão prontos para atenderem em domicílio

Os clientes preferem ser atendidos em sua residência por medo da contaminação.

### Dúvidas

Os clientes dão feedbacks para os estabelecimentos acerca do serviço prestado?

Os clientes têm interesse em adquirir tutoriais de beleza?

Os profissionais estão buscando formas diferenciadas de atendimento?

Os donos treinam funcionários para irem à casa do cliente?

Os clientes têm interesse em adquirir produtos de beleza no salão?

Os clientes se preocupam com questões sociais durante a pandemia?

# Exemplo 4

CERTEZAS	SUPOSIÇÕES	DÚVIDAS			
<p>FRUTAS, LEGUMES E VERDURAS SÃO MAIS BARATOS NA FEIRA LIVRE.</p>	<p>PESO EXCESSIVO EM GRANDES COMPRAS.</p>	<p>HORTIFRÚTIS E FRUTOS DO MAR SÃO MAIS FRESCOS NA FEIRA LIVRE.</p>	<p>É POSSÍVEL NEGOCIAR OS PREÇOS NA FEIRA.</p>	<p>AS PESSOAS SE SENTEM SEGURAS EM FAZER ESSE TIPO DE COMPRA DE FORMA ONLINE?</p>	<p>OS COMERCIANTES TEM FACILIDADE NO USO DE APPS?</p>
<p>FEIRA LIVRE GERA AGLOMERAÇÃO.</p>	<p>AS PESSOAS GOSTAM DE ESCOLHER E TOCAR OS HORTIFRÚTIS, ESCOLHER O TAMANHO DO FRUTO DO MAR.</p>	<p>INCENTIVAR A COMPRA ONLINE PODE DIMINUIR AS AGLOMERAÇÕES.</p>	<p>VENDA DELIVERY PODE DIMINUIR O DESPERDÍCIO.</p>	<p>OS COMERCIANTES JÁ USAM ALGUMA PLATAFORMA DE VENDA ONLINE?</p>	<p>OS USUÁRIOS JÁ USAM ALGUMA PLATAFORMA PARA COMPRA ONLINE?</p>
<p>FEIRA LIVRE INCOMODA OS MORADORES.</p>	<p>HÁ MUITO DESPERDÍCIO NAS FEIRAS LIVRES.</p>	<p>AUMENTAR A LUCRATIVIDADE DO COMERCIANTE.</p>	<p>PROTEGER ESSE TIPO DE COMÉRCIO DA FALÊNCIA.</p>	<p>ESSE TIPO DE PRODUTO É MUITO PROCURADO NA INTERNET?</p>	<p>OS USUÁRIOS COMPRAM OU TEM FACILIDADE EM ACHAR PRODUTOS ORGÂNICOS?</p>
<p>FEIRA LIVRE CAUSA TRANSTORNOS NO TRÂNSITO.</p>	<p>FÁCIL COMPARAÇÃO DE PREÇOS.</p>	<p>PROTEGER OS STAKEHOLDERS E USUÁRIOS DA CONTAMINAÇÃO.</p>		<p>COM QUE FREQUENCIA AS PESSOAS TEM IDO A FEIRA LIVRE PÓS PANDEMIA?</p>	

# Exemplo 5

## Certezas

Existe lista de espera

Muito corrido

Existe entidades mais procuradas

Áreas específicas tem mais oportunidades

Poucas vagas

Divulgação do resultado no Diário oficial

Existe cursinhos específicos

Existe simulados online

## Suposições

Regularidade

Procura para estabilidade

A maior parte dos concursos são pagos

Tempo definido para estudar

Ter cobrança

Existem cotas

Existem outras formas de avaliação além da teórica

Existem simulados

## Dúvidas

Como é feita a inscrição?

Como é o dia da prova, a preparação e a rotina?

No edital vem o conteúdo que irá cair na prova?

Pessoas carentes tem acesso gratuito à prova?

Quais os principais motivos para prestar concurso?

Consegue achar com facilidade conteúdo para estudo?

Quais ferramentas usa para estudar?

Como é a prova?

Tem limite de idade?

Tem limite de idade?

Quais são os mais concorridos?

# Referências

**Exemplo 1:** Estudo de caso UX - CORRA! on Behance

<https://www.behance.net/gallery/63176319/Estudo-de-caso-UX-CORRA>

**Exemplo 2:** Uma solução para mobilidade urbana em uma semana – estudo de caso de UX

<https://brasil.uxdesign.cc/ux-case-study-uma-solu%C3%A7%C3%A3o-para-mobilidade-urbana-em-uma-semana-19a311d39936>

**Exemplo 3:** Melhorando a conexão entre profissionais e clientes da beleza durante a pandemia

<https://barbara-layza.medium.com/estudo-de-caso-de-ux-ajudando-profissionais-e-clientes-da-beleza-da-cidade-de-s%C3%A3o-paulo-durante-1d60dcab19ff>

**Exemplo 4:** Squad 9 | Quitanda do Bairro

<https://blog.fcamara.com.br/squad9-quitandadobairro/>

**Exemplo 5:** OnCurso: um estudo de caso UX

<https://uxdesign.blog.br/estudo-de-caso-ux-e368eeb80ea>



