Componente Curricular: Design Thinking — 2º estágio			
Professor: Renato Leite			
Semestre: 2026.2	Período: 5	Turma**: A**	Data: 10/10/2026
Assinatura do (a) Aluno(a):			

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste Caderno de prova, você recebeu o Cartão-resposta, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha e das questões discursivas (D).
2. Confira se este Caderno contém as questões discursivas e as objetivas de múltipla escolha, de formação geral e de componente específico da área, e as relativas à sua percepção da prova.
3. As questões estão assim distribuídas:

Partes	**Número de itens**	**Peso das questões no componente**	**Peso dos componentes no cálculo da nota**
Formação Geral: Discursivas	**DG1**	**30%**	**30%**
Componente Específico: Discursivas	**DC1 – DC2**	**50%**	**50%**
Componente Específico: Objetivas de Múltipla escolha	**CM 4-15**	**20%**	**20%**

4. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no Cartão-resposta. Caso contrário, avise imediatamente ao docente de Sala.
5. Assine o Cartão-resposta no local apropriado, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente.
6. As respostas das questões objetivas e discursivas deverão ser transcritas, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente, no Cartão-resposta. Assinale as respostas de percepção no próprio questionário. Entregue ambos ao docente de Sala ao término da prova.
7. Responda cada questão discursiva em, no máximo, 15 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
8. Você terá quatro horas para responder às questões de múltipla escolha, às questões discursivas e ao questionário de percepção da prova.
9. Ao terminar a prova, acene para o docente de Sala e aguarde-o em sua carteira. Ele então irá proceder à sua identificação, recolher o seu material de prova e coletar a sua assinatura na Lista de Presença.
10. Atenção! Você deverá permanecer na sala de aplicação por, no mínimo, uma hora e trinta minutos a partir do início da prova e só poderá levar gabarito rascunho quando faltarem 30 minutos para o término do Exame.

CADERNO DE PROVA — 2º ESTÁGIO

FORMAÇÃO GERAL

QUESTÃO DISCURSIVA 01 – DG1 ——————————————————————

Uma prefeitura pretende substituir o atendimento presencial de inscrição em cursos gratuitos por um aplicativo. O relatório do último semestre mostra que a maioria das inscrições concluídas ocorreu pela internet. Nas visitas aos bairros, porém, a equipe encontra pessoas que dependem de um celular compartilhado, pedem ajuda para preencher formulários e desistem antes de concluir o cadastro. A gestão entende que o relatório já comprova a preferência pelo canal digital. Na imersão, compreender o problema exige relacionar dados documentais à experiência de quem o vivencia, inclusive de quem não chega ao fim do serviço. Em até 15 linhas, avalie a conclusão da gestão e proponha uma investigação que combine uma fonte primária e uma secundária, explicando o que cada uma esclarece. Indique como sintetizar os achados em uma persona e em uma jornada As Is, e justifique uma diretriz para ampliar o acesso sem tomar a preferência da equipe como necessidade dos cidadãos.

LEITE, Renato. *[Imersão em design thinking: aula em áudio]*. [S. l.]: SECTRAS, [s. d.]. 1 arquivo MP3. Aula 3, arquivo Audio.mp3, trecho 13 min 57 s–15 min 15 s.

LEITE, Renato. *Design thinking: EAD – fase 1 – imersão – JourneyMap*. [S. l.]: SECTRAS, [s. d.]. 18 slides. Aula 4. Slides 8–9 e 14.

RASCUNHO PARA A QUESTÃO DISCURSIVA DE FORMAÇÃO GERAL	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre para rascunho

COMPONENTE ESPECÍFICO
QUESTÃO DISCURSIVA 02 – DC1 ——————————————————————

Na imersão para um serviço de monitoramento de sinais vitais, foi acompanhada a rotina de uma cuidadora: ela prepara o aparelho, realiza a medição, anota o valor em papel, envia uma fotografia da anotação pelo aplicativo de mensagens e telefona para confirmar o recebimento. Ela relata insegurança quando não obtém retorno; a equipe também observa dificuldade para ler algumas fotografias. O mapeamento de jornada relaciona a pessoa, o cenário, as etapas, os pontos de contato e as dores, permitindo discutir oportunidades de melhoria. Em até 15 linhas, organize a jornada As Is da cuidadora em cinco etapas, indicando os pontos de contato e duas dores sustentadas pelo caso. Proponha uma jornada To Be que enfrente essas dores e explique por que as mudanças propostas ainda não podem ser registradas como experiência atual observada. Não é necessário desenhar telas nem prescrever condutas clínicas.

LEITE, Renato. *[Imersão e jornada do usuário: aula em áudio]*. [S. l.]: SECTRAS, [s. d.]. 1 arquivo MP3. Aula 4, arquivo Audio.mp3, trecho 20 min 32 s–21 min 57 s.

VIANNA, Maurício et al. *Design thinking: inovação em negócios*. 1. ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. p. 85–86.

RASCUNHO PARA A QUESTÃO DISCURSIVA DE CONHECIMENTO ESPECÍFICO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre para rascunho

QUESTÃO DISCURSIVA 03 – DC2 ——————————————————————————

Durante uma entrevista sobre um portal acadêmico, uma estudante afirma: “Prefiro resolver tudo sozinha”. Na observação de uso, ela pede ajuda a uma colega para localizar o comprovante de matrícula e relata receio de baixar o documento errado. A equipe pensa em registrar apenas a declaração de autonomia no mapa de empatia. Essa ferramenta sintetiza o que a pessoa diz, faz, pensa e sente, favorecendo a compreensão de suas necessidades. Em até 15 linhas, explique como registrar a fala, a ação e o sentimento apresentados no caso; formule uma necessidade coerente com essas evidências e uma pergunta aberta para aprofundá-la. Esclareça por que a diferença entre o que a estudante diz e faz deve ser investigada, sem concluir que ela mentiu.

LEITE, Renato. *Design thinking: fase 1 – imersão – EAD*. [S. l.]: SECTRAS, [s. d.]. 17 slides. Aula 3. Slides 10 e 14.

VIANNA, Maurício et al. *Design thinking: inovação em negócios*. 1. ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. p. 83–84.

RASCUNHO PARA A QUESTÃO DISCURSIVA DE CONHECIMENTO ESPECÍFICO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre para rascunho

QUESTÃO OBJETIVA 04 ----------

Uma equipe investiga o abandono de um cadastro digital. Na primeira atividade, acompanha pessoas preenchendo o formulário e pergunta sobre as dificuldades encontradas. Na segunda, consulta relatórios já produzidos pelo setor de atendimento. A imersão articula a experiência em campo e informações documentais para compreender o contexto do problema. Considerando a natureza dessas duas atividades, assinale a interpretação adequada.

A) As duas são primárias, porque os relatórios descrevem pessoas que utilizaram o serviço.

B) A primeira é secundária e a segunda é primária, pois os relatórios contêm registros formais do serviço.

C) A primeira é primária e a segunda é secundária; seus resultados podem ser cruzados para ampliar a compreensão.

D) As duas são secundárias, porque a equipe ainda não está experimentando uma solução nova.

E) A primeira é primária e dispensa a segunda, pois a observação permite explicar a frequência das dificuldades em todo o público.

LEITE, Renato. *Design thinking: fase 1 – imersão – EAD*. [S. l.]: SECTRAS, [s. d.]. 17 slides. Aula 3. Slides 7–9.

QUESTÃO OBJETIVA 05 ----------

Ao observar dificuldades no uso de um terminal de atendimento, um designer percebe que sua própria familiaridade com a tecnologia difere da experiência dos usuários. Na imersão, a empatia orienta a compreensão do problema a partir das pessoas afetadas. Analise as asserções e assinale a alternativa correta.

I. A equipe deve admitir a revisão de suas hipóteses quando a experiência dos usuários revelar necessidades diferentes das inicialmente presumidas.

PORQUE

II. A empatia exige compreender como o problema afeta o outro, evitando tomar a experiência do designer como medida suficiente da experiência de todos.

A) As asserções I e II são verdadeiras, e a II justifica corretamente a I.

B) As asserções I e II são verdadeiras, mas a II não justifica a I.

C) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.

D) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.

E) As asserções I e II são falsas.

LEITE, Renato. *Design thinking: fase 1 – imersão – EAD*. [S. l.]: SECTRAS, [s. d.]. 17 slides. Aula 3. Slides 4–6 e 9.

QUESTÃO OBJETIVA 06 ----------

Uma pesquisa com usuários de um serviço revela diferentes formas de buscar informação e pedir ajuda. A equipe precisa sintetizar esses padrões em personas para compartilhar a compreensão do público. À luz da leitura sobre personas, avalie as afirmações e assinale a alternativa que reúne apenas as corretas.

I. A persona pode reunir características significativas identificadas em diferentes participantes da pesquisa.

II. Por ser fictícia, a persona deve ser construída com o perfil que a equipe prefere atender, mesmo que ele não apareça nos dados.

III. Perfis com comportamentos distintos podem orientar a análise de necessidades que uma descrição genérica do público ocultaria.

A) I, apenas.

B) II, apenas.

C) I e II, apenas.

D) I e III, apenas.

E) II e III, apenas.

VIANNA, Maurício et al. *Design thinking: inovação em negócios*. 1. ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. p. 80–82.

QUESTÃO OBJETIVA 07 ----------

Uma usuária diz que considera um aplicativo simples, mas solicita ajuda sempre que precisa confirmar uma operação. Ela também relata medo de perder informações. O mapa de empatia organiza diferentes dimensões da experiência para apoiar a identificação de necessidades. Ao sintetizar esses dados, a equipe deve:

A) Priorizar a avaliação verbal de simplicidade, pois a fala expressa a interpretação definitiva da experiência.

B) Registrar a fala, o pedido de ajuda e o medo relatado, investigando como esses elementos se relacionam.

C) Registrar dependência tecnológica como traço pessoal estável, tomando os pedidos de ajuda como prova suficiente.

D) Substituir a descrição do sentimento por uma solução de confirmação automática, para tornar o mapa mais acionável.

E) Consolidar os três registros em uma nota média de satisfação, usando-a no lugar das evidências qualitativas.

VIANNA, Maurício et al. *Design thinking: inovação em negócios*. 1. ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. p. 83–84.

QUESTÃO OBJETIVA 08 ----------

Ao voltar do campo, uma equipe registra que usuários de uma biblioteca fotografam o comprovante de empréstimo porque têm dificuldade para localizar a data de devolução no portal. Na análise e síntese, informação coletada, insight e ideia têm funções diferentes. Qual registro corresponde melhor a um insight sustentado por essa observação?

A) A equipe deve criar um aplicativo com lembretes semanais de devolução.

B) O portal deveria apresentar um botão verde na tela inicial.

C) Três participantes fotografaram o comprovante de empréstimo durante a visita observada.

D) O sistema deverá enviar notificações por dois canais a partir da próxima versão.

E) A dificuldade de recuperar a data de devolução leva usuários a criar um registro paralelo para consultá-la.

VIANNA, Maurício et al. *Design thinking: inovação em negócios*. 1. ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. p. 66–67.

QUESTÃO OBJETIVA 09 ----------

No mapa de jornada de uma pessoa que solicita um documento, a equipe escreveu “cadastro”, “envio”, “análise” e “retirada”. O material ainda não mostra onde ocorrem as interações nem quais dificuldades a pessoa enfrenta. Como a jornada representa a experiência ao longo do relacionamento com o serviço, qual complemento contribui diretamente para seu propósito?

A) Associar a cada etapa somente o setor responsável e seu prazo interno de execução.

B) Identificar a persona e o cenário e relacionar etapas, canais, dores e oportunidades sob a perspectiva do usuário.

C) Reorganizar as etapas pela prioridade técnica das funcionalidades a desenvolver.

D) Substituir as etapas por uma lista das características demográficas da persona.

E) Acrescentar apenas as telas do portal, adotando a navegação digital como equivalente à experiência completa.

LEITE, Renato. *Design thinking: EAD – fase 1 – imersão – JourneyMap*. [S. l.]: SECTRAS, [s. d.]. 18 slides. Aula 4. Slides 8–10.

QUESTÃO OBJETIVA 10 ----------

Uma equipe acompanhou o atendimento de uma secretaria e produziu um mapa As Is. Depois, desenhou um fluxo com menos transferências entre setores, denominado To Be. Essas representações cumprem papéis distintos na compreensão e na melhoria da experiência. Analise as asserções e assinale a alternativa correta.

I. O mapa As Is deve preservar as dificuldades observadas, mesmo quando a equipe já conhece uma possível melhoria.

PORQUE

II. Uma jornada To Be aprovada pelos designers comprova que a experiência proposta já é vivida pelos usuários.

A) As asserções I e II são verdadeiras, e a II justifica corretamente a I.

B) As asserções I e II são verdadeiras, mas a II não justifica a I.

C) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.

D) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.

E) As asserções I e II são falsas.

LEITE, Renato. *Design thinking: EAD – fase 1 – imersão – JourneyMap*. [S. l.]: SECTRAS, [s. d.]. 18 slides. Aula 4. Slide 14.

QUESTÃO OBJETIVA 11 ----------

Para discutir a jornada de um serviço, um grupo dispõe de papel e canetas, enquanto outro utiliza um editor de interfaces. Ambos precisam representar as etapas, os pontos de contato e as dores identificadas. Na Aula 4, são apresentadas diferentes ferramentas e também a possibilidade de rascunhos. Qual decisão é mais coerente com essa orientação?

A) Exigir que os dois grupos usem um editor de interfaces, porque uma jornada só é verificável quando contém telas.

B) Converter os dois trabalhos em BPMN, porque essa notação é condição para representar emoções.

C) Avaliar o mapa principalmente pela quantidade de recursos da ferramenta escolhida.

D) Aceitar suportes diferentes, verificando se comunicam de forma compreensível a jornada e as evidências que a sustentam.

E) Adotar o desenho em papel como produto definitivo, pois sua simplicidade elimina a necessidade de revisar o conteúdo.

LEITE, Renato. *Design thinking: EAD – fase 1 – imersão – JourneyMap*. [S. l.]: SECTRAS, [s. d.]. 18 slides. Aula 4. Slides 9 e 13–16.

QUESTÃO OBJETIVA 12 ----------

Uma equipe quer compreender por que familiares têm dificuldade para acompanhar informações enviadas por um sistema de monitoramento. Antes de propor funcionalidades, precisa conhecer o contexto, as práticas atuais e as dores das pessoas. Qual pergunta favorece mais uma entrevista de imersão aberta e contextualizada?

A) Conte como você acompanhou as informações na última vez e em que momentos encontrou dificuldade.

B) Você concorda que um painel com alertas coloridos resolveria a dificuldade de acompanhamento?

C) Qual destas duas funcionalidades devemos entregar primeiro: gráficos ou notificações?

D) Você consideraria o acompanhamento simples se a equipe reduzisse o número de telas?

E) Podemos registrar que sua principal dificuldade é a ausência de um tutorial inicial?

LEITE, Renato. *Design thinking: fase 1 – imersão – EAD*. [S. l.]: SECTRAS, [s. d.]. 17 slides. Aula 3. Slides 13–15.

[RESUMOCAST da Aula 3: imersão em design thinking]. [S. l.: s. n.], [s. d.]. 1 vídeo MP4. Arquivo ResumoCast.mp4, faixa de áudio, trecho 6 min 26 s–7 min 3 s.

QUESTÃO OBJETIVA 13 ----------

Após entrevistas e observações, um grupo reúne cartões de insights sobre acesso, comunicação e apoio em um serviço. Há achados relacionados e outros que atravessam mais de um tema. O diagrama de afinidades organiza esse material para favorecer a compreensão das conexões. Avalie as afirmações e assinale a alternativa que reúne apenas as corretas.

I. Os cartões podem ser agrupados por similaridade, dependência ou proximidade, revelando áreas de oportunidade.

II. As categorias devem ser definidas de forma definitiva pelo coordenador antes da leitura dos cartões, para evitar mudanças na interpretação.

III. A equipe pode reorganizar os grupos e registrar as decisões, preservando a relação da síntese com os dados de campo.

A) I, apenas.

B) II, apenas.

C) III, apenas.

D) I e II, apenas.

E) I e III, apenas.

VIANNA, Maurício et al. *Design thinking: inovação em negócios*. 1. ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. p. 72–73.

QUESTÃO OBJETIVA 14 ----------

Na síntese de uma pesquisa sobre atendimento, a equipe identificou que as pessoas precisavam entender o andamento de suas solicitações. Para orientar decisões futuras, propôs o critério “tornar o estado da solicitação compreensível ao usuário”. A leitura complementar apresenta critérios norteadores como diretrizes do projeto. Analise as asserções e assinale a alternativa correta.

I. O critério proposto pode orientar a comparação entre soluções diferentes, sem obrigar a equipe a adotar uma tela específica.

PORQUE

II. Critérios norteadores expressam diretrizes derivadas da análise e do escopo, ajudando a manter as soluções ligadas ao propósito do projeto.

A) As asserções I e II são verdadeiras, e a II justifica corretamente a I.

B) As asserções I e II são verdadeiras, mas a II não justifica a I.

C) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.

D) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.

E) As asserções I e II são falsas.

VIANNA, Maurício et al. *Design thinking: inovação em negócios*. 1. ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. p. 78–79.

QUESTÃO OBJETIVA 15 ----------

Uma equipe mapeou a jornada de contratação de um serviço de internet apenas do acesso ao site até a confirmação do pagamento. Entrevistas posteriores mostram que usuários têm dúvidas antes da contratação e enfrentam dificuldades para agendar a instalação e obter suporte. A jornada do usuário considera os passos-chave de seu relacionamento com o serviço. Qual revisão atende melhor aos achados?

A) Manter o recorte do site e classificar instalação e suporte como temas externos à experiência do usuário.

B) Trocar a jornada por uma persona mais detalhada, pois o perfil permite deduzir todas as etapas posteriores.

C) Ampliar o mapa para incluir busca de informações, contratação, instalação e suporte, relacionando expectativas e contatos em cada momento.

D) Acrescentar instalação e suporte somente no To Be, pois dificuldades posteriores não pertencem ao As Is.

E) Registrar apenas o tempo total de contratação, usando esse indicador para representar as dificuldades dos demais momentos.

VIANNA, Maurício et al. *Design thinking: inovação em negócios*. 1. ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. p. 85–86.

QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA

As questões abaixo visam conhecer sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar. Assinale as alternativas correspondentes a sua opinião nos espaços apropriados:

Qual foi o tempo gasto por você para concluir a prova?	**Em relação ao tempo total de aplicação, você considera que a prova foi**
A. Menos de uma hora. B. Entre uma e duas horas. C. Entre duas e três horas. D. Entre três e quatro horas. E. Quatro horas, e não consegui terminar.	A. muito longa. B. longa. C. adequada. D. curta. E. muito curta.
As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?	**Você se deparou com alguma dificuldade ao responder à prova? Qual?**
A. Sim, até excessivas. B. Sim, em todas elas. C. Sim, na maioria delas. D. Sim, somente em algumas. E. Não, em nenhuma delas.	A. Desconhecimento do conteúdo. B. Forma diferente de abordagem do conteúdo. C. Espaço insuficiente para responder às questões. D. Falta de motivação para fazer a prova. E. Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova
Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que	**Em relação à clareza e à redação das questões objetivas (enunciados, textos de apoio e alternativas), você considera que:**
A. não estudou ainda a maioria desses conteúdos. B. estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu. C. estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu. D. estudou e aprendeu muitos desses conteúdos. E. estudou e aprendeu todos esses conteúdos.	**A.** Os enunciados eram claros e os textos de apoio ajudaram diretamente na resolução. **B.** Os enunciados eram claros, mas alguns textos de apoio eram desnecessários ou cansativos. **C.** Alguns enunciados eram confusos, dificultando a interpretação do que era solicitado. **D.** A maioria das questões apresentava termos técnicos desconhecidos ou ambiguidade nas alternativas. **E.** As questões estavam mal redigidas, impedindo a compreensão lógica do problema proposto.

Componente Curricular: Design Thinking — 2º estágio			
Professor: Renato Leite			
Semestre: 2026.2	Período: 5	Turma**: A**	Data: 10/10/2026
Assinatura do (a) Aluno(a):			

CARTÃO-RESPOSTA OFICIAL

RESPOSTA DA QUESTÃO 01 – DG1 — FORMAÇÃO GERAL	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

RESPOSTA DA QUESTÃO 02 – DC1 — COMPONENTE ESPECÍFICO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

RESPOSTA DA QUESTÃO 03 – DC2 — COMPONENTE ESPECÍFICO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Questão	Alternativas				
04	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
05	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
06	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
07	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
08	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
09	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
10	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
11	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
12	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
13	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
14	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
15	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)