

Canvas de Proposta de Valor

Bem-vindo e bem-vinda à mais uma oficina da Formação OPInE! Aqui, você e sua equipe vão explorar o poder do Canvas de Proposta de Valor. Vamos transformar as visões de vocês em soluções reais que fazem a diferença?

Lembrem-se da importância de escolher as pessoas que irão ocupar os papéis de **FACILITADOR(A)** e **GUARDIÃO(Á) DO TEMPO**.

MATERIAIS NECESSÁRIOS

Guia impresso da oficina
Fita crepe
Flipchart
Canetas coloridas
Régua
Blocos de post-it coloridos
Folhas A4

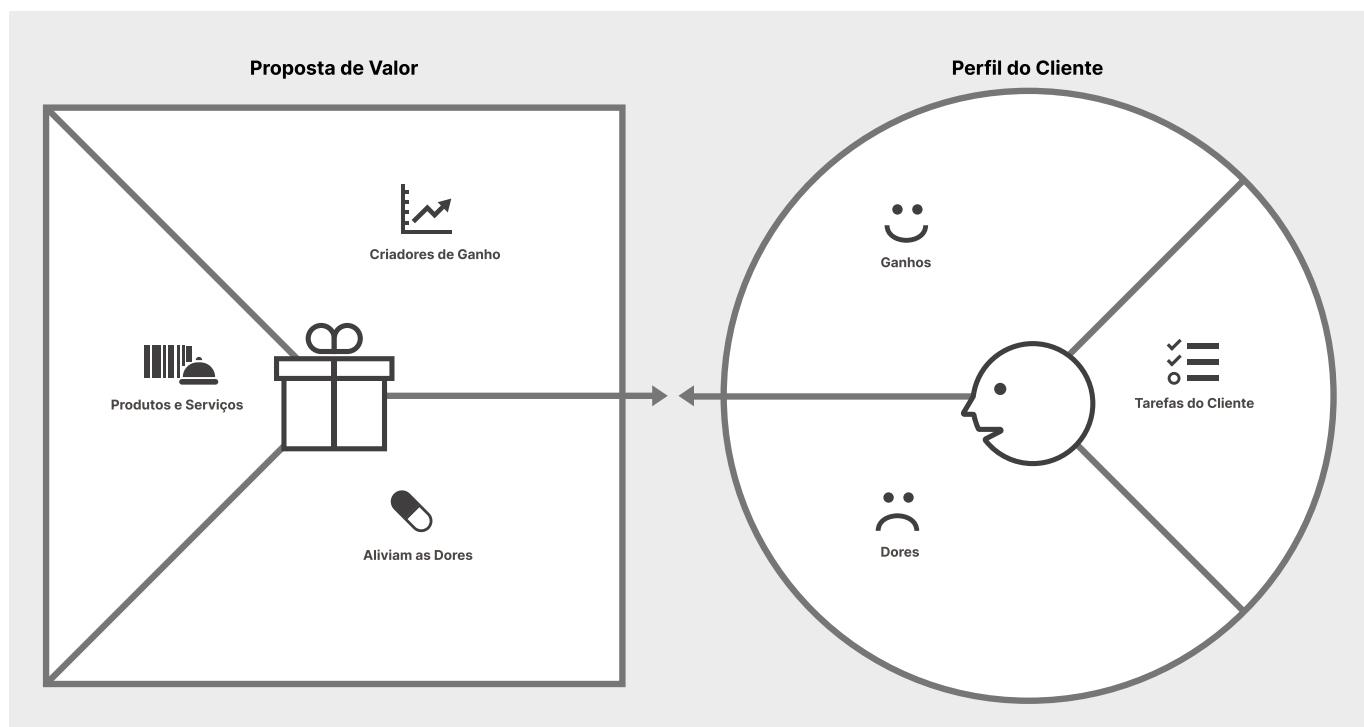


Leitura compartilhada

⌚ CERCA DE 10 MINUTOS

O que é o *Canvas de Proposta de Valor*?

É uma ferramenta que ajuda a entender melhor as necessidades e desejos do nosso público-alvo e o que pretendemos entregar para ele, ou seja, nossa proposta de valor. É um guia para criar produtos e serviços que impactam de forma real a vida das pessoas e fazem a diferença na comunidade.



Por que é importante alinhar nossa proposta de valor às reais necessidades do público-alvo? Porque assim garantimos que estamos criando algo capaz de resolver problemas autênticos e prestar um auxílio genuíno a quem o utiliza. É como montar um quebra-cabeça, no qual cada peça precisa se encaixar perfeitamente para completar o quadro.

Imaginem, por exemplo, que vamos criar um serviço para auxiliar pessoas em situação de rua a encontrarem abrigos e serviços de assistência. Sem um entendimento preciso sobre suas necessidades e desafios, poderíamos acabar criando uma solução inadequada. Será que uma plataforma online e um aplicativo móvel seriam realmente úteis para elas?

Que solução podemos criar? Chegou o momento de arregaçar as mangas e usar o *Canvas de Proposta de Valor* para planejar uma proposta que atenda de maneira eficaz o nosso público-alvo: as pessoas em situação de rua. Vamos nos aprofundar nas necessidades e desejos delas para criar algo verdadeiramente transformador. Afinal, é essencial compreender de verdade as necessidades - seja de consumidores, clientes ou da comunidade - para poder atendê-las com nossa proposta de valor.

O *Canvas de Proposta de Valor* nos ajuda a detalhar tanto o segmento de beneficiários(as), na área denominada Perfil do Cliente, quanto a própria proposta de valor, seguindo uma sequência lógica que começa pelo entendimento do seu perfil:

1º Identificar as “tarefas” ou objetivos que o cliente busca atingir. Por exemplo, no caso de pessoas em situação de rua, isso pode incluir:

- Encontrar um lugar seguro para dormir;
- Acessar informações atualizadas sobre abrigos e serviços;
- Utilizar serviços de assistência, como alimentação, roupas e cuidados médicos.

2º Reconhecer as “dores” do cliente, ou seja, os obstáculos e dificuldades que enfrenta. Aqui, você pode detalhar o que pode impedir que esse cliente alcance o que deseja. Podem ser questões externas (das circunstâncias ou ambiente onde vive) ou questões internas (como hábitos, vícios ou traumas psicológicos). Isso pode abranger:

- Falta de informação sobre abrigos e serviços;
- Barreiras burocráticas para registro e entrada;
- Experiências negativas em abrigos existentes, como superlotação, falta de higiene ou violência.

3º Determinar os “ganhos” desejados pelo cliente, que são os benefícios e soluções que ele espera receber. Isso pode ser:

- Sensação de segurança e proteção;
- Acesso a serviços básicos, como banheiro e comida;
- Recuperação da dignidade e autoestima com uma assistência humanizada.

Agora, vamos partir para o esquerdo do Canvas, onde encontramos a Proposta de Valor. Ali, relacionamos nossas ideias de produtos e serviços com o valor que eles trazem para o cliente de forma detalhada.

4º Descrever a solução proposta vai facilitar a realização das tarefas do público-alvo. Isso pode envolver a disponibilização de informações sobre

abrigos por meio de cartazes ou uma equipe móvel para assistência direta. Por exemplo:

- Fornecer informações para encontrar abrigos disponíveis, incluindo informações sobre capacidade, horários e modo de acessar. Cartazes em comércios (bares, supermercados, farmácias) e pontos de ônibus que divulguem esse serviço para as pessoas que buscam ajudar quem está em situação de rua;
- Equipe móvel para facilitar o registro e orientação sobre o abrigo e Parcerias com abrigos para garantir um ambiente acolhedor e seguro, incluindo treinamento de funcionários(as) para um atendimento humanizado.

5º Descrever como a solução alivia as dores do cliente, simplificando processos ou proporcionando experiências positivas nos abrigos. Vamos aos exemplos:

- Simplificar o processo de acesso aos abrigos a partir de triagem prévia feita por uma equipe móvel.
- Oferecer uma experiência positiva e acolhedora nos abrigos, fazendo com que os(as) atendentes sejam treinados(as) para tratar as pessoas em situação de rua de maneira digna.
- Promover a segurança e bem-estar das pessoas em situação de rua, fornecendo um ambiente limpo, seguro e respeitoso nos abrigos temporários.

6º Observe que os “Criadores de Ganho” são os aspectos da solução que garantem a entrega dos benefícios desejados pelo cliente, como dormir no abrigo sem compromisso ou ter acesso a refeições e banheiros conforme sua necessidade. Em outras palavras, os “Criadores de Ganho” mostram como os seus produtos ou serviços atendem às necessidades do consumidor ou cliente. Por exemplo:

- Permitir que uma pessoa em situação de rua possa apenas dormir no abrigo;
- Permitir a utilização de banheiros e o acesso a refeições quando ela achar necessário;
- Criar momentos específicos de confraternização, como aniversários do mês, almoço de páscoa, como forma de contribuir para a recuperação da dignidade e autoestima.

Esses serviços são parte integrante da nossa proposta de valor e foram cuidadosamente pensados para fornecer suporte abrangente e acessível às pessoas em situação de rua, ajudando-as a encontrar abrigos, serviços de assistência e oportunidades para melhorar seu contexto de vulnerabilidade social.

Veja a seguir todos os exemplos mencionados acima posicionados sobre o *Canvas de Proposta de Valor*, modelo que pode ser encontrado no apêndice do livro.

Um elemento muito importante para comunicar exatamente o que você e sua equipe estão desenvolvendo é um texto que descreve qual é a Proposta de Valor que estão oferecendo. Uma forma bem bacana de fazer isso é usar o modelo abaixo, completando os espaços em branco como mostrado a seguir.

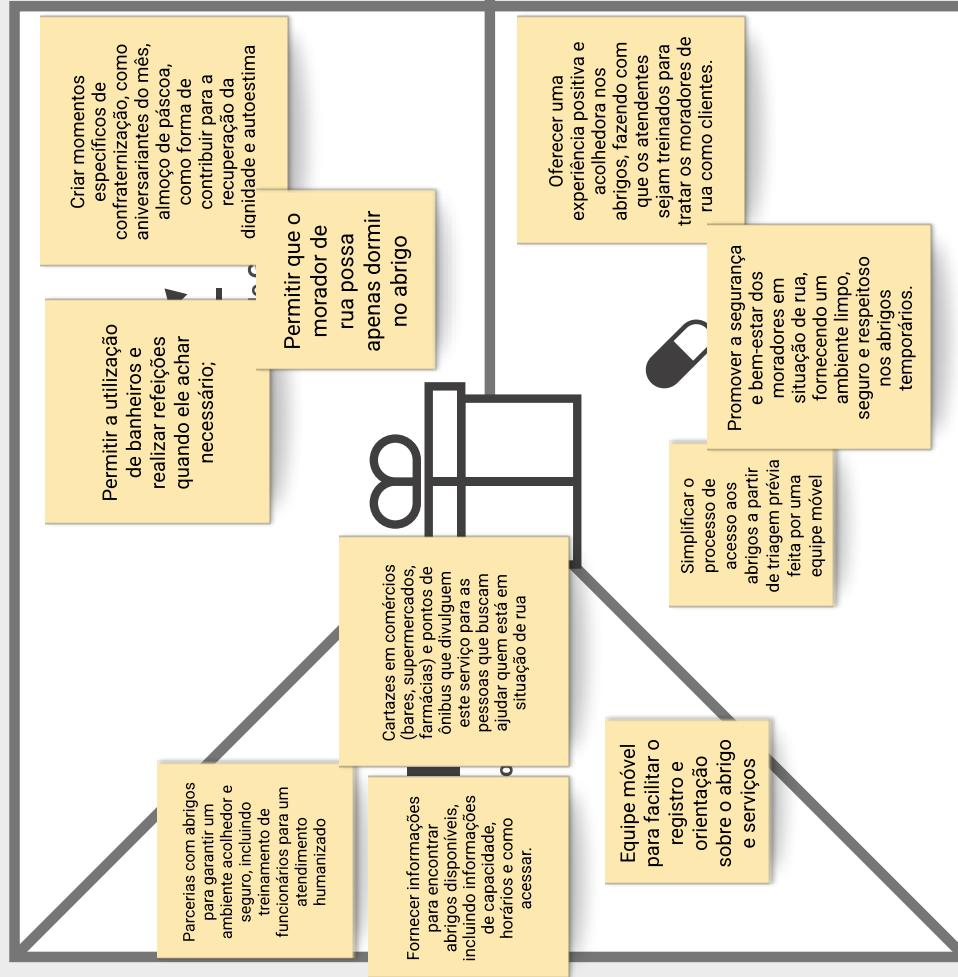
CANVAS PROPOSTA DE VALOR

Desenhado para
moradores em situação de rua

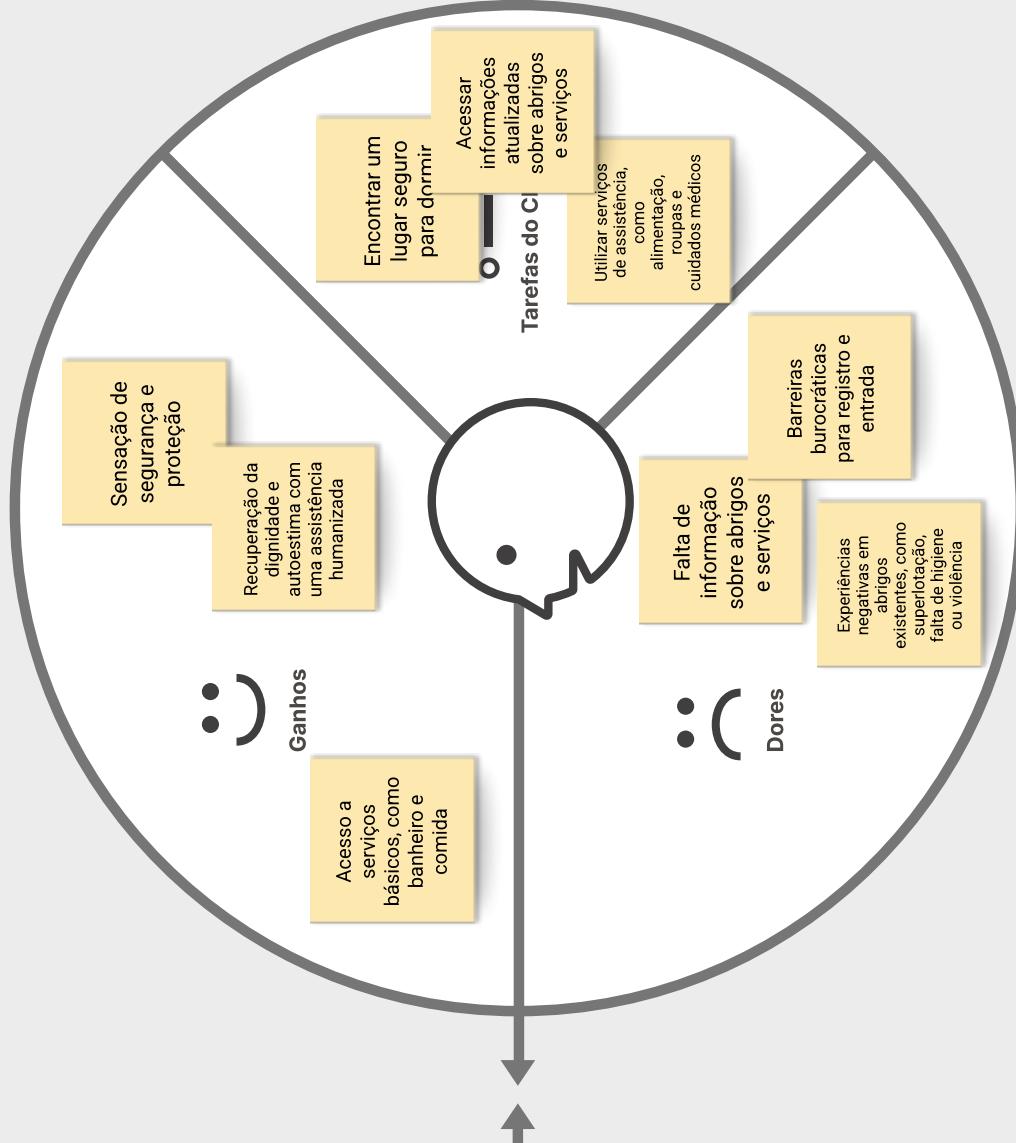
Data

Versão 1

Proposta de Valor



Perfil do Cliente



Modelo para construir a Proposta de Valor:

Minha equipe (nome da equipe), está desenvolvendo (uma solução específica) para ajudar a (um público-alvo), a (resolver um problema) com (diferencial inovador).

Proposta de Valor para o exemplo do serviço de abrigos para pessoas em situação de rua, construída usando o modelo acima.

Minha equipe **(nome da equipe)**, está desenvolvendo **(uma solução específica)** **um serviço de acolhimento** para ajudar **(um público-alvo)** **moradores de rua** a **(resolver um problema)** **ter noites seguras, acesso a banheiros e alimentação** em uma experiência humanizada com **(diferencial inovador)** **a garantia de entrada e saída facilitadas do abrigo nos momentos em que julgarem necessário.**

Ufa, conseguimos! Todos(as) prontos(as) para colocar a mão na massa nesta jornada de descobertas e inovação? Vamos lá!

Roteiro para a dinâmica

⌚ CERCA DE 1 HORA

Agora, vamos dar um passo adiante na criação do nosso projeto. Aqui estão as orientações detalhadas para preencher o *Canvas de Proposta de Valor* do projeto da equipe:

1. O(A) **FACILITADOR(A)** deve fixar o flipchart na parede da sala com fita crepe, de forma que todos(as) possam visualizá-lo facilmente. Desenhem o *Canvas de Proposta de Valor* usando régua e canetas coloridas.
2. Neste momento, é importante retomar o Mapa de Empatia e o *storyboard*. Caso possível, afixem na parede os registros desses exercícios ou acessem os resultados disponibilizados pelo(a) professor(a) e/ou mentor(a).
3. A disponibilização dessas informações é essencial para auxiliar no processo de análise e construção do *Canvas de Proposta de Valor*.
4. Revisitem as informações já coletadas sobre sua comunidade e a Persona que criaram. Garantam que todos(as) estejam alinhados(as) com as necessidades e desejos da Persona.
5. Agora, é hora de preencher o Segmento do Cliente no *Canvas de Proposta de Valor*, transferindo as informações do Mapa de Empatia para os blocos correspondentes no Canvas: Tarefas, Dores e Ganhos, escrevendo cada informação em um post-it diferente.
6. Não se limitem ao que foi levantado anteriormente no Mapa de Empatia! Se surgirem mais ideias sobre a Persona, incluem-nas também.
7. Consultem o *storyboard* criado e vejam se alguma ideia pode ser adicionada ou se novas ideias surgem enquanto identificam as principais necessidades e desejos da Persona.
8. Escolham as ideias que mais se adequam a este momento de construção e preencham o outro lado do *Canvas de Proposta de Valor*. Reflitem sobre como suas soluções aliviam as dores e geram ganhos para o seu público. Como seu produto ou serviço gera valor para o segmento de clientes? Quais produtos ou serviços podem auxiliar seus consumidores, usuários ou a comunidade, com base em tudo que foi anotado?
9. Por fim, discutam e revisem, para fazer qualquer ajuste necessário. É importante assegurar que o Canvas esteja completo e bem elaborado.
10. Redijam a proposta de valor final, seguindo o modelo fornecido:
Minha equipe (nome da equipe), está desenvolvendo (uma solução específica) para ajudar (um público-alvo) a (resolver um problema) com (diferencial inovador).



Atividade Avaliativa: Canvas de Proposta de Valor e frase (equipe)

E aí, aproveitaram bastante a oficina de criação do *Canvas de Proposta de Valor*? Agora, para esta atividade, vamos colocar a mão na massa, seguindo os passos abaixo:

- Primeiro, baixem o arquivo disponível no site OPIInE e coloquem nele as fotos da produção do *Canvas de Proposta de Valor*. Tirem foto do *Canvas de Proposta de Valor* preenchido na parede.
- A seguir, digitem as informações em cada quadro e a frase que foi criada com a Proposta de Valor.
- Salvem o PDF e entreguem-no conforme combinado com o(a) professor(a) e/ou mentor(a).

EXERCÍCIO 1: CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO CANVAS

	Campo não foi preenchido	Parcialmente preenchido (de 1 a 3)	Totalmente preenchido (4 ou mais)
Ganhos			
Dores			
Tarefas do Cliente			
Criadores de ganho			
Alívio das dores			
Produtos e serviços			
Nota	0	7	10

A nota do exercício 1 é a média das pontuações nas 6 categorias.

EXERCÍCIO 2: CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROPOSTA DE VALOR

	Campo não foi preenchido	Parcialmente preenchido (de 1 a 3)	Totalmente preenchido (4 ou mais)
Apresentou a proposta de solução?			
Apresentou o público-alvo?			
Apresentou o problema ou desafio a ser resolvido?			
Apresentou um diferencial inovador?			
Nota	0	7	10

A nota do exercício 2 é a média das pontuações nas 4 categorias.
A nota desta atividade avaliativa (equipe) será a média das notas dos exercícios 1 e 2.



Atividade Avaliativa: Produção da apresentação do storyboard e do Canvas de Proposta de Valor (equipe)

Na próxima atividade, vocês deverão fazer apresentação **oral** do *storyboard* e do Canvas da Proposta de Valor. Portanto, vocês terão 1h30min para elaborar os slides e treinar a apresentação oral. Se não der tempo, não se preocupem! No próximo encontro teremos mais 2h para que vocês continuem a tarefa.

Instruções para a produção da apresentação:

- Vocês devem usar o template da Opine ou outro que vocês mesmos criaram.
- Baseiem a apresentação do storyboard nas fotos tiradas, com legendas atualizadas se necessário.
- Para o Canvas, incluem um registro fotográfico e slides adicionais para detalhar cada aspecto.
- É essencial que a apresentação demonstre como a solução proposta atende às necessidades da Persona definida no storyboard.

Informações importantes para o dia da apresentação:

- Limite de tempo: a apresentação deve ser feita em 15 minutos e depois mais 15 minutos para perguntas e discussão.
- Critérios de avaliação: clareza e organização, conteúdo, comunicação, uso de recursos visuais e interação após a apresentação.

Após concluírem, salvem a apresentação em .pdf e entreguem-na ao(a) professor(a) ou mentor(a), conforme combinado. Esse passo é essencial para compartilhar o trabalho, embora a avaliação se baseie na apresentação ao vivo.

Baixem o modelo de apresentação no site OPInE.



Referências

FERREIRA, Kellison. Canvas de Proposta de Valor: para que serve e como preencher.

Tera Blog. Disponível em: <https://blog.somostera.com/product-management/canvas-de-proposta-de-valor>

OSTEWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves. **Business Model Generation**. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc., 2010.

SEBRAE. **Canvas da Proposta de Valor**: o que é, para que serve e como utilizar.

Disponível em: <https://www.sebraepr.com.br/wp-content/uploads/CANVAS-DA-PROPOSTA-DE-VALOR-2.pdf>

Créditos

COORDENAÇÃO DO PROJETO

Miriam de Magdala Pinto

ROTEIRO

Niciane Estevão Castro

Tatiana Aparecida Ferreira Doin

REVISÃO DE LINGUAGEM

Thássila Deorce da Rocha

Alyne dos Santos Gonçalves

SUPERVISÃO E REVISÃO DE CONTEÚDO

Miriam de Magdala Pinto

Letícia Pedruzzi Fonseca

EQUIPE DE PRODUÇÃO

Coordenação de Design: Letícia Pedruzzi Fonseca

Design Instrucional: Luíza Avelar

Design Gráfico: Thaís André Imbroisi



É permitido o download e compartilhamento desde que atribuído os devidos créditos ao projeto, sem que possa alterar o material de nenhuma forma ou utilizá-lo para fins comerciais. Este material está licenciado sob a CC BY-NC-ND.



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Direitos Humanos
*Secretaria da Ciéncia, Tecnologia,
Inovação e Educação Profissional*



Universidade Federal
do Espírito Santo