

# Aplicando Jobs-to-be-done no seu Produto

The Developers Conference SP - 17-07-2019

JTBD+

slido.com  
**#jtbd**

Faça perguntas a qualquer momento durante a conversa  
direto do seu smartphone ou laptop.



O que é esse tal de  
**JTBD?**

Teoria  
Metodologia  
Estratégia  
Cultura  
Mindset

**JTBD**

É uma teoria que busca **desvendar** e **entender** as **causas** pelas quais uma pessoa contrata um produto ou serviço para **progredir** na sua vida em uma **circunstância particular**.

# JTBD

**Trabalhos a serem feitos**  
**Necessidades a serem satisfeitas**  
**Jobs-to-be-done**

Necessidade + Evolução + Resolução

# Funcional x Emocional x Social

As pessoas não querem uma broca de 4 polegadas, mas um furo de 4 polegadas (**funcional**).

Não querem um furo de 4 polegadas, mas pendurar um quadro para deixar a sala mais agradável (**emocional**).

Não querem deixar a sala mais agradável, mas mostrar para seus amigos que tem bom gosto para arte (**social**).



# Linhas de Pensamento

*“Nós contratamos  
produtos [ou serviços]  
para satisfazer nossas  
necessidades.”*

*Clayton Christensen*

A man in a dark suit and tie is standing in front of a large window. He is gesturing with his hands as if speaking. The window looks out onto a harbor with several boats and buildings in the distance. The scene is brightly lit, suggesting daytime.

então colocamos todas as respostas  
juntas e ficou claro que todos



# Os "jobs" persistem ao longo do tempo

A maneira como os resolvemos pode mudar drasticamente ao longo do tempo





# Métodos

para aliviar sua  
ansiedade

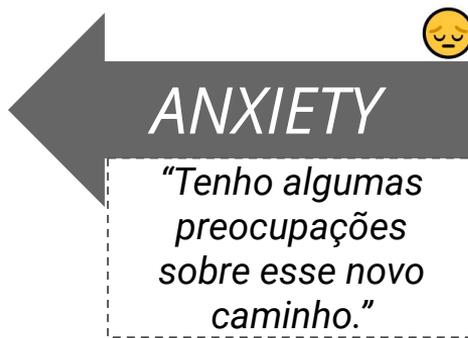
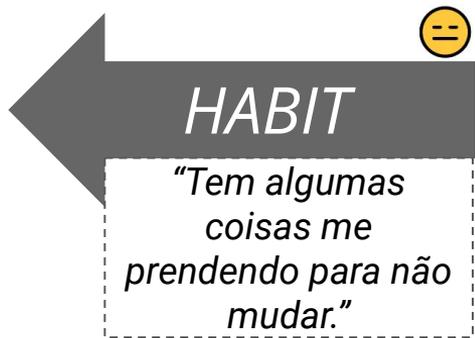
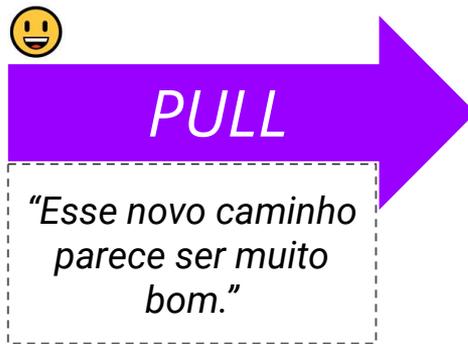
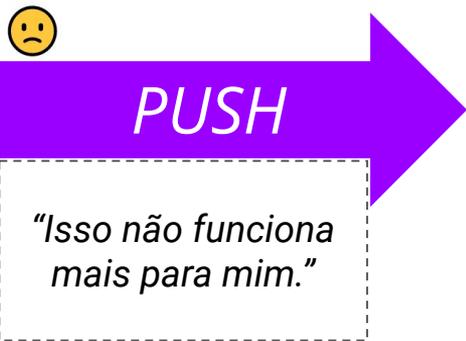


Diagrama de Forças

Quando \_\_\_\_\_, quero \_\_\_\_\_, assim eu posso \_\_\_\_\_.

Situação

Motivação

Resultado esperado

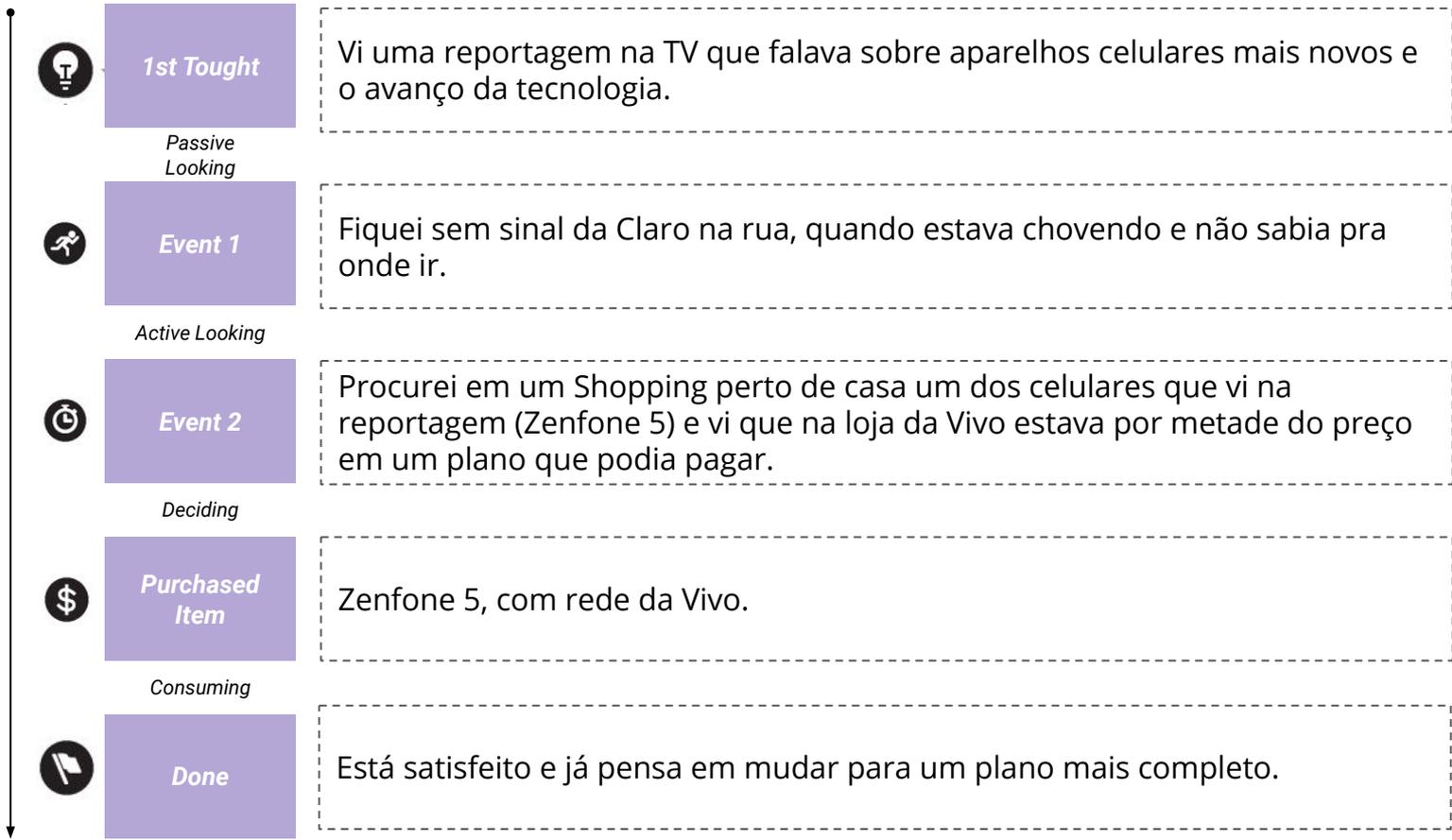
**Quando** *estou em casa no final de semana,* **quero** *me divertir, assim eu* **posso** *esquecer as preocupações do meu trabalho.*

**Situação**

**Motivação**

**Resultado esperado**

**Job Stories**

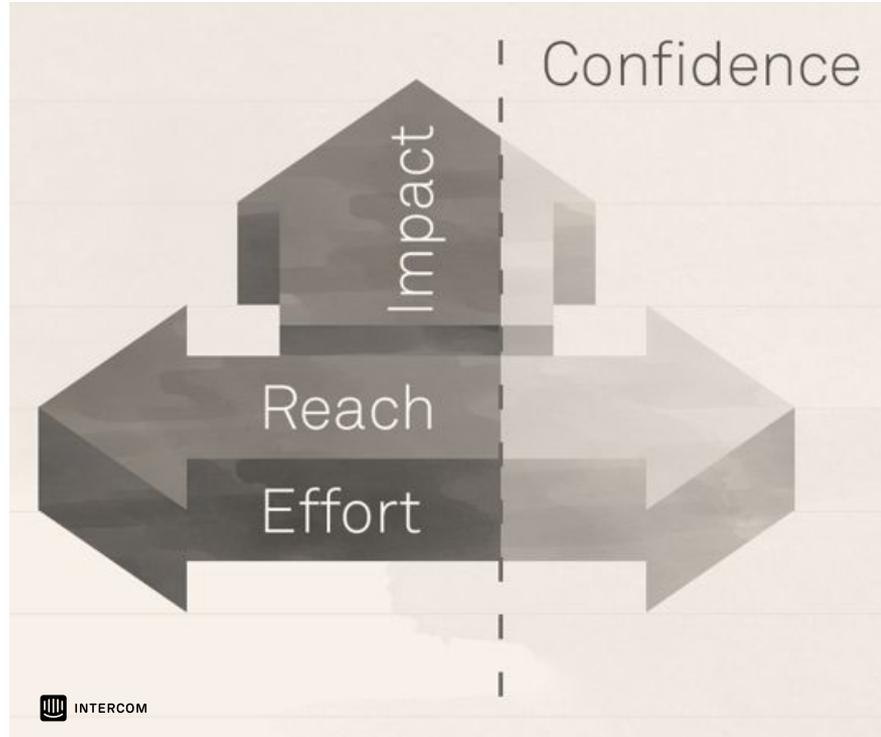


**Linha do Tempo**



# Aprendizados e desafios para a “implementação”







**pedro**  18h13

Cara, acabei de ler o artigo completo.

Na minha visão, nós podemos ajudar principalmente a identificar o "Impact".

Aí faz sentido o que você fala de "adotarmos" a métrica de "Tempo gasto" para conseguirmos mostrar isso de forma mais clara para o time de Produto.

Inside Intercom

### **RICE: Simple prioritization for product managers - Inside Intercom**

Prioritization is a challenge for any product manager. How do you decide what to work on first? Here is a simple scoring system to help prioritize well.

5 jan, 2018



Market Research

Jobs-to-be-done

User Research

Value Proposition Design



# Pra dar certo, vai ter que...

01. **Estudar** e conhecer novas metodologias
02. Ter a **mente aberta para o mundo qualitativo**
03. **Não ter medo** de conversar com clientes
04. Estar disposto a **contestar verdades**



Conversar  
com clientes

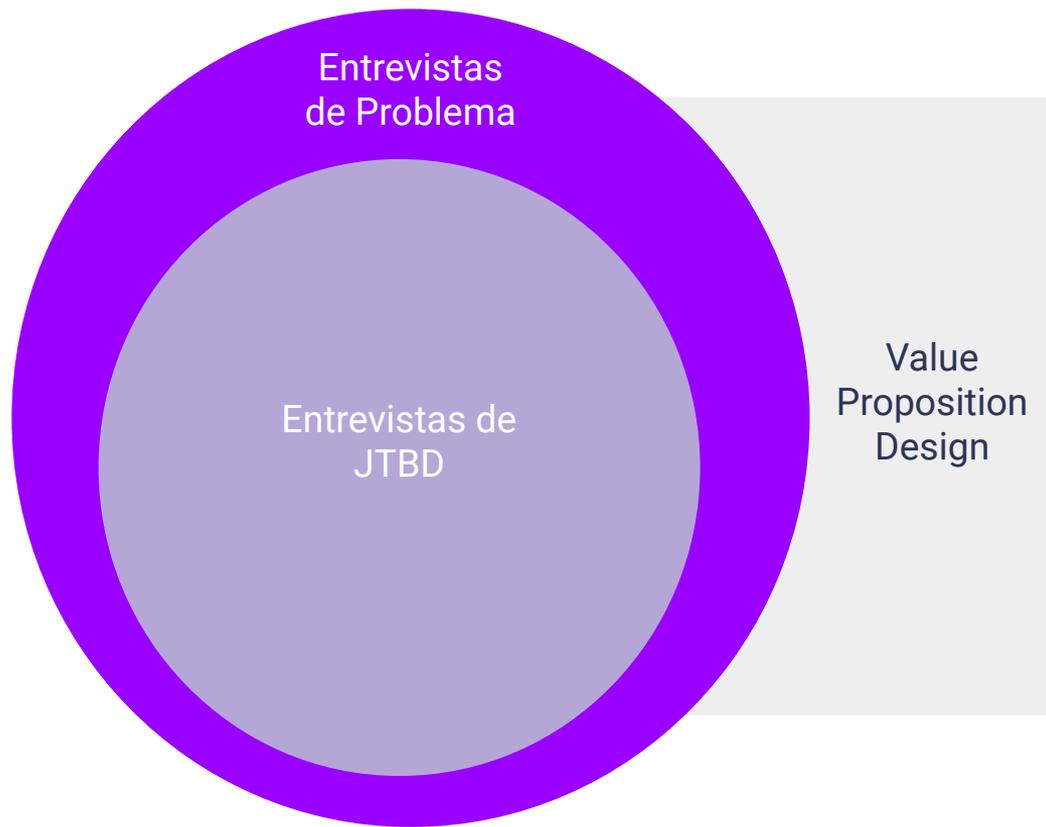
Analisar  
os descobrimentos



Comunicar  
os descobrimentos

Observar e  
priorizar

 calendly   
 appear.in **Conversar  
com clientes**



Você está satisfeito  
com o meu  
produto/serviço?



**Você compartilhou  
sua história de  
compra com outras  
pessoas? Como foi a  
reação delas?**

O que você pensa  
sobre nossos  
preços?



**O que mais você  
considerou antes de  
adquirir nosso  
serviço/produto?**

Em qual ocasião  
você compraria meu  
produto/serviço  
novamente?



**Me conte a última  
vez que você teve a  
mesma  
necessidade. Como  
você solucionou?**



108



- Como foram seus primeiros momentos com o produto/serviço?
- Como você se sente hoje em relação à sua compra?
- Você compartilhou sua história de compra com outras pessoas? Como foi a reação delas?
- Que benefício terá na sua vida com esse novo produto/serviço? O que vai conseguir fazer, que não consegue hoje?
- Onde é o primeiro lugar que você recorre quando você precisa de algo extra relacionado a esse produto/serviço?
- Se pudesse fazer um *ranking* dos maiores problemas que você tem hoje, como ficaria? O que está fazendo para resolvê-los hoje? O quanto impacta no seu dia a dia?
- O que você recomendaria para outras pessoas que buscam resultados semelhantes?
- O que faria você mudar para outra solução?

## Analisar os descobrimentos



1. Aproveitar logo depois da entrevista com o objetivo definido
2. Escrever num documento ou gravar áudio (pedir autorização ao cliente)
3. Usar os métodos de análise:
  - a) *Linha do Tempo*
  - b) *Job Stories*
  - c) *Diagrama de Forças*

   
**Comunicar**  
os descubrimientos

TiendaNube / Problems Private Unwatch 22 Unstar 1 Fork 0

[Code](#) [Issues 36](#) [Pull requests 0](#) [Security](#) [Insights](#) [Settings](#)

Filters  Labels 15 Milestones 0 New issue

36 Open ✓ 13 Closed Author Labels Projects Milestones Assignee Sort

- #49 opened on 13 May by opedrovargas  
Layout Products [Team] Ecosystem
- #47 opened on 6 Jan by opedrovargas  
Shipping [Customer] Medium Seller [Team] Consumers
- #46 opened on 6 Jan by opedrovargas  
[Customer] Medium Seller [Team] Sellers
- #45 opened on 6 Jan by opedrovargas  
Shipping [Customer] Medium Seller [Team] Consumers
- [Customer] Medium Seller [Team] Sellers

# Como usar as Job Stories para priorizar na equipe Produto



Pedro Vargas [Follow](#)

May 5 · 4 min read

Começamos a aplicar a teoria de Jobs-to-be-done na [Nuvemshop](#) em abril de 2018, com o objetivo inicial de dar insumos para projetos e iniciativas da equipe de Produto, baseados 100% nas necessidades de nossos clientes. Tem até [este outro artigo](#) aqui no Medium que conta mais sobre esse momento.

Começamos a entrevistar clientes, com objetivos específicos, a fim de entender principalmente aspectos funcionais de relacionamento com o produto e com o ecossistema de e-commerce no Brasil.

Observar e  
priorizar



19h09

oi pedro!!!

vou tentar de trabalhar nesse issue aqui <https://github.com/TiendaNube/Problems/issues/33>

vamos ver se conseguimos 🙏



**pedro** 🍌 18h08

Huuuum

hahaha

Isso é antigo

É uma demanda mapeada há algum tempo ja

<https://github.com/TiendaNube/Problems/issues/19>

## Planejamento

*Você não saberá se foi efetivo ou não se não planejar bem.*

## Alinhamento

*As pessoas precisam saber o que é JTBD e que você conhece.*

## Pesquisa

*De nada adianta você saber a teoria e não levá-la para a prática.*

## Estratégia

*Você precisa conhecer a estratégia da sua empresa.*



**O que você pode  
levar desta conversa**

**Problemas  
dos clientes  
primeiro**

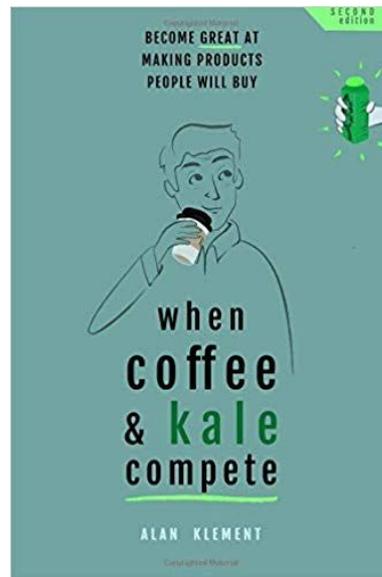
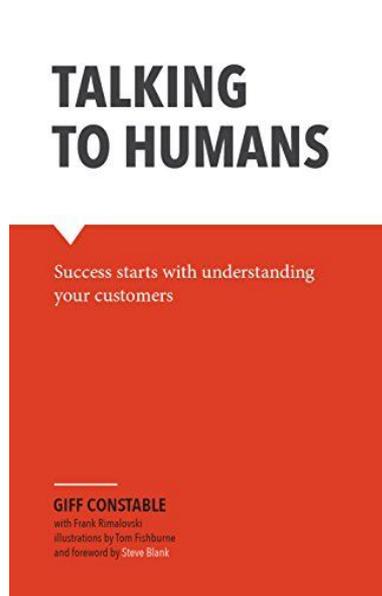
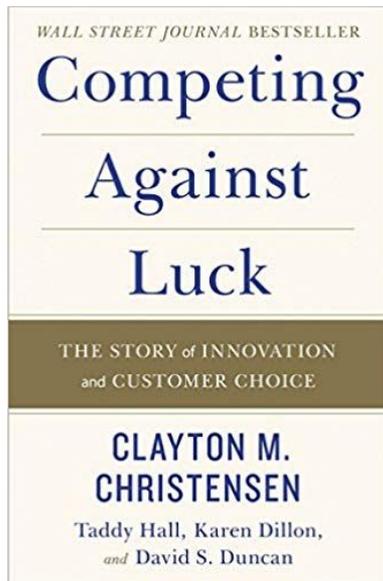


*Soluções  
depois*

A decorative graphic consisting of 11 dark blue dots arranged in a circular pattern around the central text. One dot in the upper right quadrant is replaced by a larger, solid purple circle.

45min

# 03 Leia, estuda, debata





# JTBD+

[medium.com/jtbd](https://medium.com/jtbd)



JTBD+

**“Os clientes não podem pedir soluções que não conseguem imaginar.  
Portanto, não pergunte a eles quais soluções eles desejam.**

**Em vez disso, pergunte a eles quais métricas eles usam para medir o sucesso  
ao concluir um trabalho.** Em seguida, conceitualize novas soluções que os  
ajudarão a realizar esse trabalho com perfeição.”

*Anthony W. Ulwick*

slido.com  
**#jtbd**

Faça perguntas a qualquer momento durante a conversa  
direto do seu smartphone ou laptop.



## Pedro Vargas

User Researcher

**Nuvemshop**

**pedro@nuvemshop.com.br**

## Felipe Barbosa

Product Marketing Analyst

**Plataformatec**

**felipe@felipebarbosa.me**

