

DESIGN THINKING

OFICINA DE
CAPACITAÇÃO
EESP

Solução de problemas e desafios
de forma criativa e colaborativa!



expectativas?

Como podemos entregar mais valor aos cidadãos capixabas?

#quemsomosnós
#apresentação

Desenho em Duplas



#quemévoce

#4TagsQueTeDescrevem
#compartilhe



#joaquimesophia

#xbox

#pizza

#nerdsim



DESIGN THINKING

Design thinking é uma forma de entender pessoas e criar soluções criativas por meio de um processo colaborativo. Procura criar algo com foco no ser humano.

Por que o design thinking?

- Abordagem definida pelo LAB.ges e LAB.esesp para promover a inovação
- Valorização e “aproveitamento” de todas as trajetórias, saberes, histórias
- Ajuda a fazer melhores perguntas sobre os desafios;
- Apresenta e trabalha conceitos como empatia, colaboração e experimentação;

Por que usar Design Thinking?

Por que usar Design Thinking?

- Permite que qualquer pessoa possa usar ferramentas criativas para resolver problemas;
- Identifica as melhores ideias e torna as experiências mais efetivas;
- Une uma perspectiva técnica com pensamento criativo;
- Muda a forma de desenvolver produtos e serviços.



aquecimento

- Estar presente;
- Perguntar e interagir sempre;
- Compartilhar suas experiências;
- Respeitar o tempo das atividades;
- Confiar no método para experimentar tudo;
- Fazer uma jornada divertida!





inovação









POST.



Social Networks



Facebook



Instagram



Twitter



Google+



Pinterest



Tumblr



LinkedIn



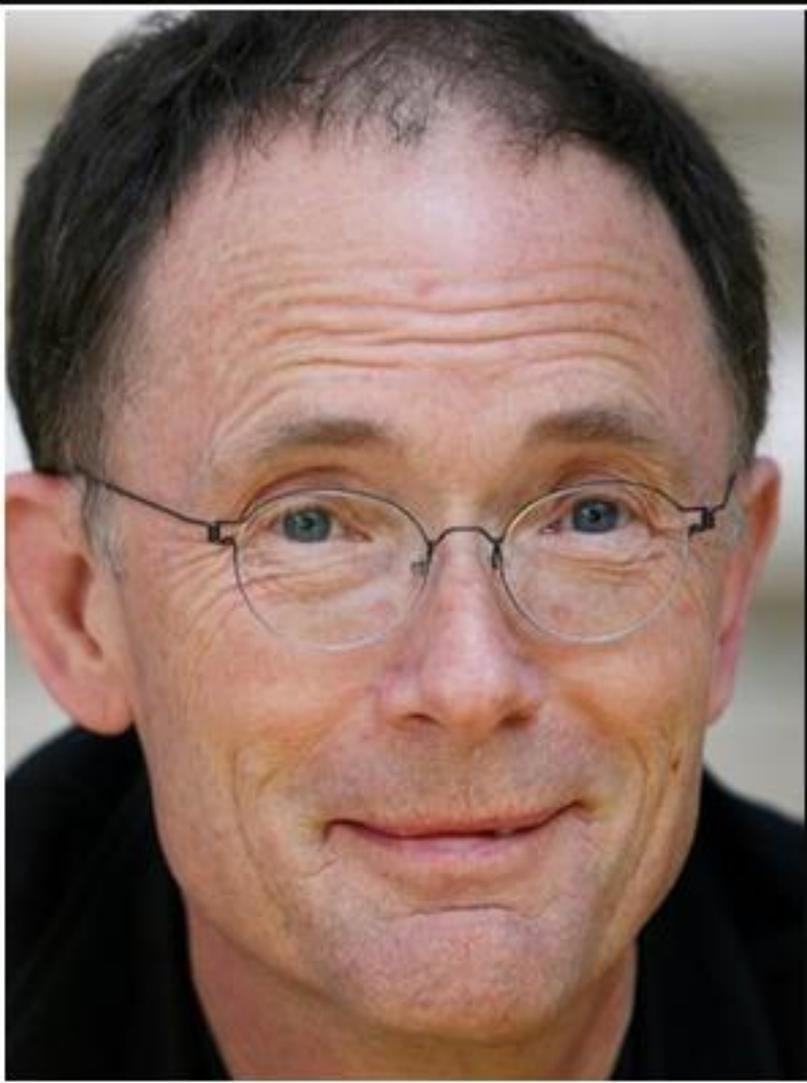
WhatsApp



Messenger







“O futuro já chegou. Ele só não está uniformemente distribuído.”

WILLIAM GIBSON

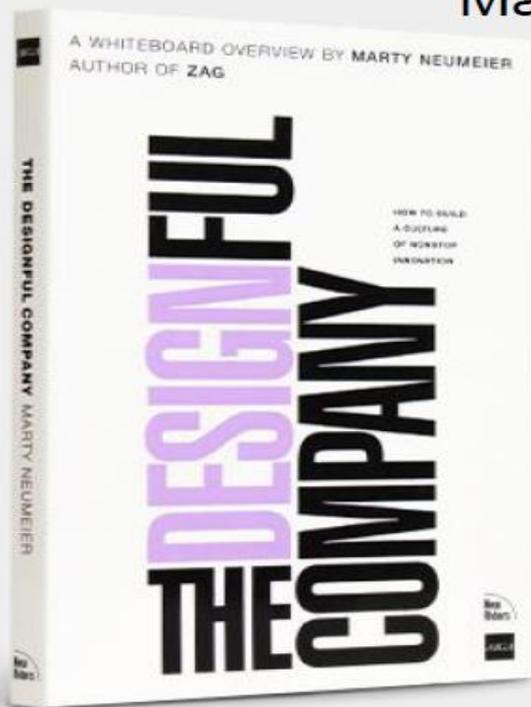
Criador do termo “Ciberespaço”

A young child with blonde hair and a pink headband is shown in profile, focused on holding a bright yellow cup. The child is wearing a pink and white striped shirt and a complex, white prosthetic arm on their right side. The prosthetic consists of a white sleeve-like base, a white handpiece, and a white forearm structure with various joints and components. The child is sitting at a table, and a yellow chair is visible in the background. The overall scene is brightly lit, suggesting an indoor setting like a classroom or a therapy room.

resolve problemas das pessoas

**O modelo de gestão que nos trouxe até aqui
não tem o poder de nos levar para frente**

The Designfull Company
Marty Neumeier





E nesse cenário,
quais são as
principais
competências
para inovar?



insurgência

alfabetização em dados



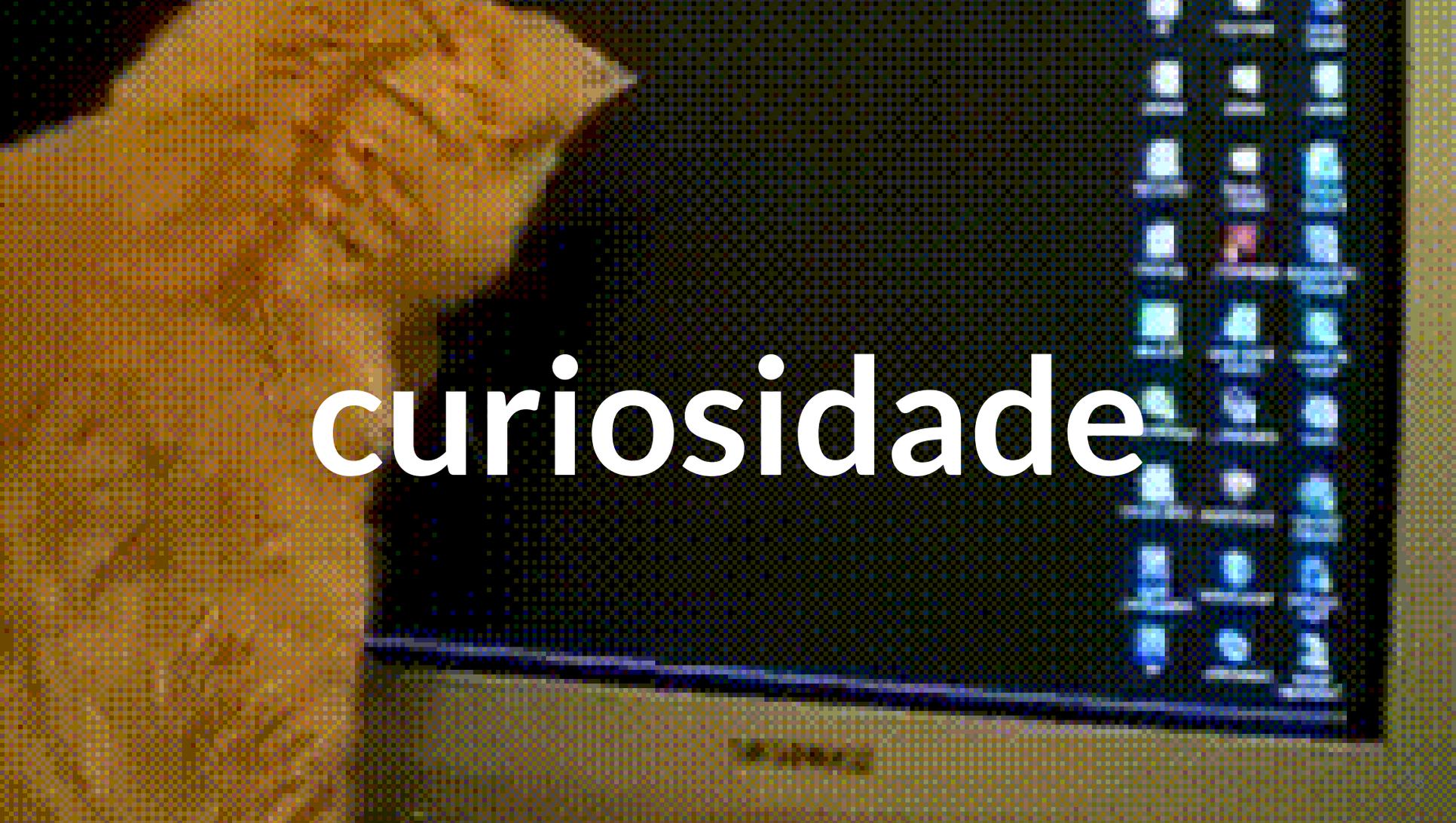
foco no ser humano

A woman with long red hair is riding a pink bicycle in a brightly decorated kitchen. The kitchen features blue cabinets, a red countertop, and various colorful items like a large ampersand sign, a striped awning, and hanging lights. The word "interação" is overlaid in large white text across the center of the image.

interação

A woman in a vibrant red dress stands in the center of a dimly lit, elegant room, appearing to be in the middle of a conversation or presentation. She has a focused expression. In the background, several other people are engaged in social activities. To her left, two men are visible; one is wearing a light-colored sweater vest over a collared shirt, and the other is in a dark shirt and smiling. To her right, a woman in a blue dress and a man in a dark suit are also present. The room features a large, ornate chandelier hanging from the ceiling, casting a warm glow. The overall atmosphere is that of a formal or semi-formal social event.

storytelling

A close-up photograph of a computer monitor. The screen displays a desktop environment with a dark background and a grid of numerous small, colorful icons. The word "curiosidade" is overlaid in the center of the screen in a large, white, sans-serif font. The monitor is resting on a wooden surface, and the background is dark and out of focus.

curiosidade



Alfabetização em dados

Baseando decisões em dados e evidências
Construindo sistemas de coleta de dados
Comunicando esses dados com eficiência

Iteração

Desenvolvimento rápido e incremental
Desenvolvendo e refinando protótipos
Experimentação e teste!



Seis Competências para Inovadores Públicos (OECD, 2017)



Foco nas pessoas

Políticas e serviços para resolver as necessidades do usuário
Pensando no usuário em todas as etapas
Garantindo que os usuários pensem:
"Eu faria isso de novo!"

Insurgência

safiando o jeito usual de fazer as coisas
Trabalhando com parceiros diferentes
Construindo alianças para a mudança



Curiosidade

Identificando novas ideias e formas de trabalhar
Adaptando abordagens de outros lugares
Reenquadrando problemas e perspectivas

Narrativa

Usando narrativas para explicar a jornada
Incluindo histórias de usuários para destacar os benefícios
Progredindo na história conforme as situações mudam

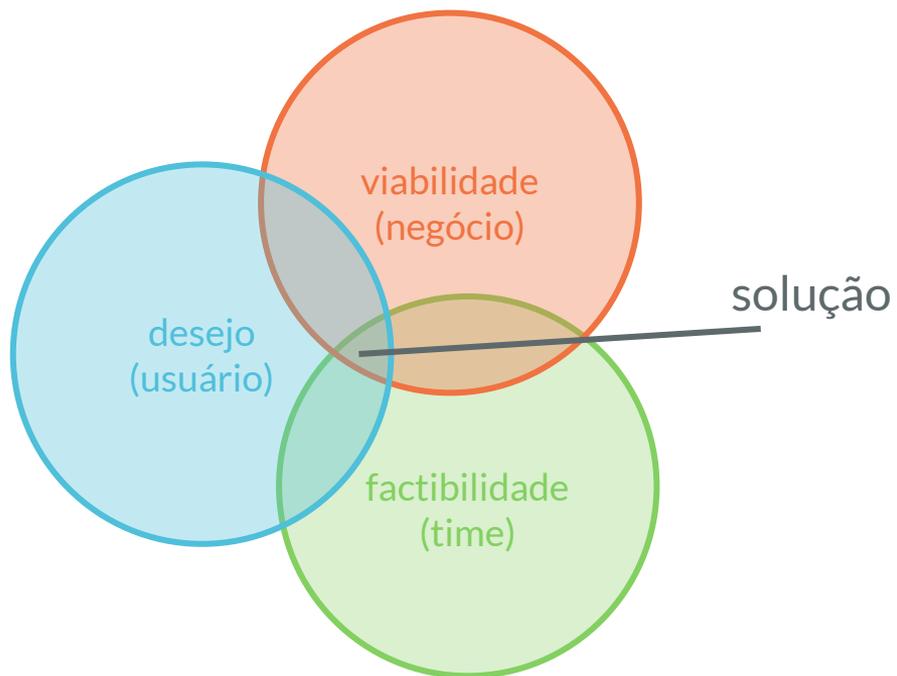




design thinking



DESIGN



Design é tornar um serviço ou produto que é oferecido às pessoas útil, eficiente e desejável.

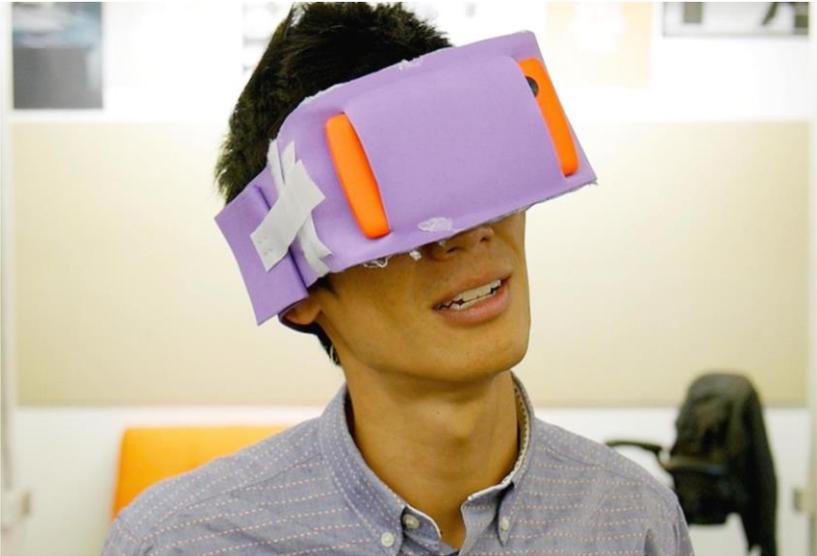
Porta dos Fundos, BRANDING



<https://www.youtube.com/watch?v=2HfRKHAnkUQ>



IDEO



TRADICIONAL THINKING

$$= 4 + 4$$

8

A descoberta do que é "certo".
A chama "resposta certa".

DESIGN THINKING

$$= 4 + 4$$

$$= 2 + 6$$

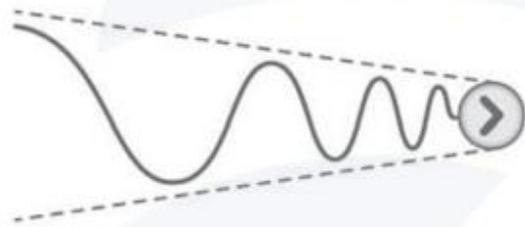
$$= 16 - 8$$

$$= 4 \times 2$$

$$= 24 / 3$$

A descoberta do que funciona. Uma
infinidade de respostas possíveis.

REFINAMENTO



Melhor solução é perdida

EXPLORAÇÃO



Refinar a partir daqui

Muitas soluções alternativas são exploradas

ALTERNATIVAS

criar escolhas

tomar decisões

divergir

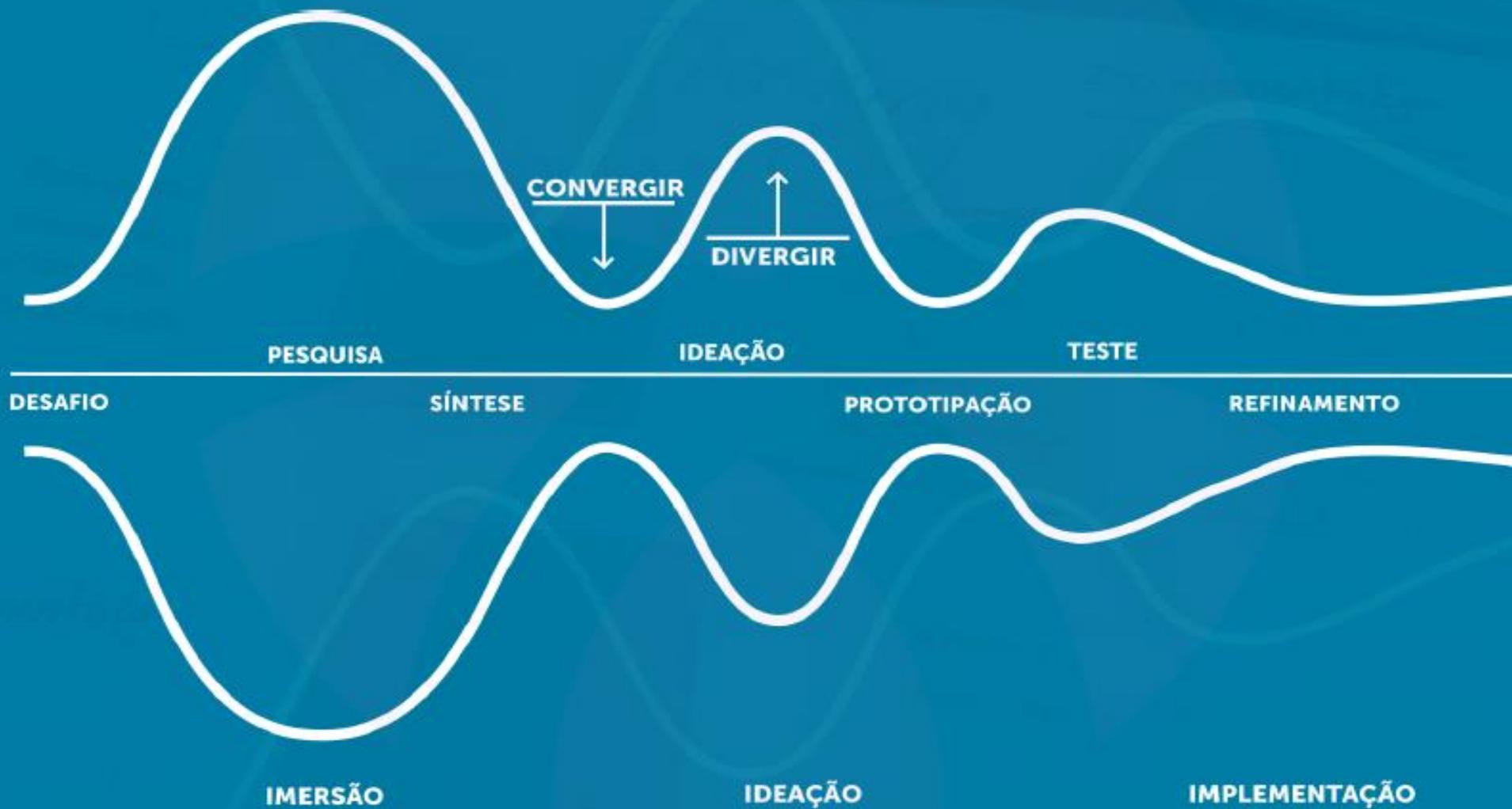
convergir

divergir

convergir

**Encontrando o
PROBLEMA**

**Encontrando a
SOLUÇÃO**



Abordagem do Design Thinking

IMERSÃO

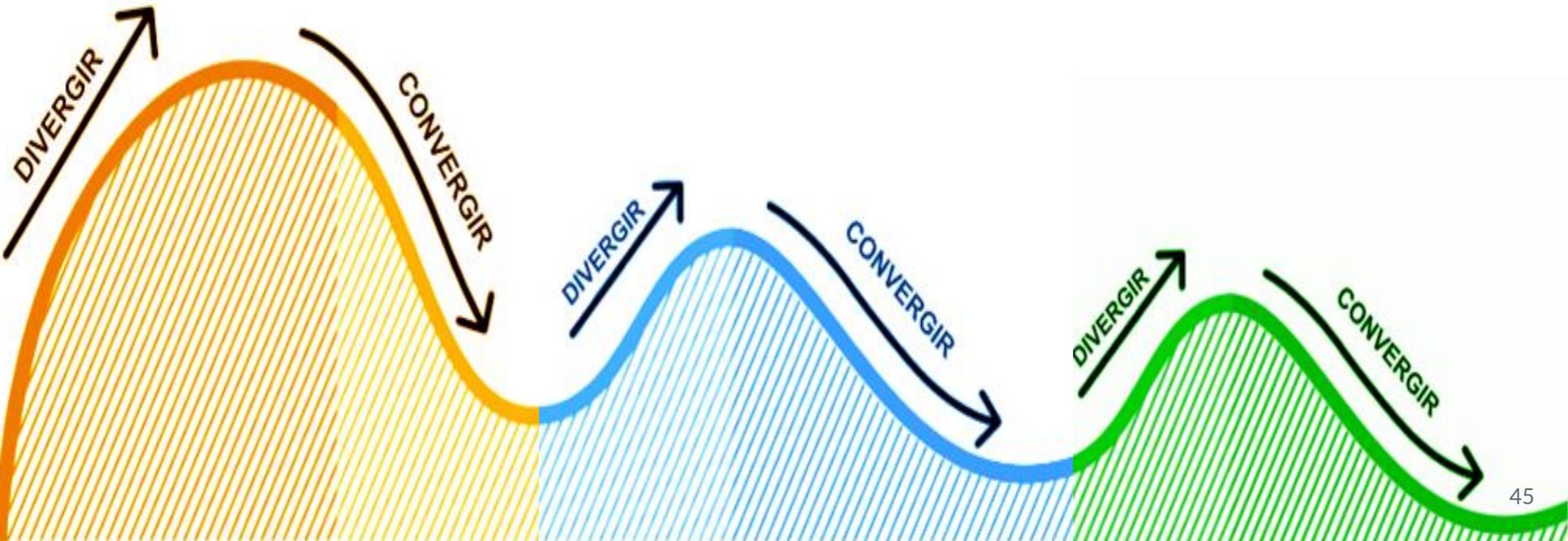
Tenho um design desafiador.
Como devo começar?
Como devo conduzir a entrevista?
Como manter-se centrado-na-pessoa?

IDEAÇÃO

Tenho uma oportunidade para o design.
Como interpreto o que aprendi?
Como converter meus insights em ideias tangíveis?
Como farei um protótipo?

PROTOTIPAÇÃO

Tenho uma solução inovadora;
Como torno um conceito em realidade?
Como avalio se está funcionando?
Como planejo pela sustentabilidade?





ter empatia

A photograph of a social gathering, possibly a party or dance. In the center, a woman with dark, curly hair, wearing a red top, is laughing heartily. To her left, a woman with dark hair is seen from the back, wearing a light purple top. To her right, a woman with blonde hair is seen from the back, wearing a light blue top. In the background, a man with a beard is visible, and another woman in a yellow dress is partially seen on the right. The scene is dimly lit, suggesting an indoor evening event.

processo integrador



viés da ação



conforto com a ambiguidade

A man and a woman are standing in a workshop or garage. The man, on the right, is wearing a blue and white plaid shirt and is looking towards the camera. The woman, on the left, is wearing a dark blue top and is looking towards the man. They are standing behind a workbench with various tools and materials. In the background, there are shelves with various items, including a globe, a fan, and a yellow sign with a silhouette of a person walking. A red basket filled with yellow gloves is also visible. The text "criar por iteração" is overlaid in large white letters across the bottom of the image.

criar por iteração



pensamento visual

É BOM LEMBRAR

Design Thinking tem foco:

HUMANO: preocupado com as pessoas

COLABORATIVO: cocriado a várias mãos

ITERATIVO: avance e retorne - teste - até implementar

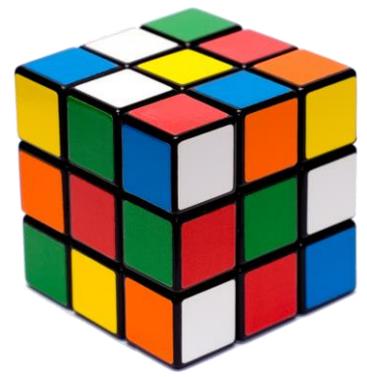
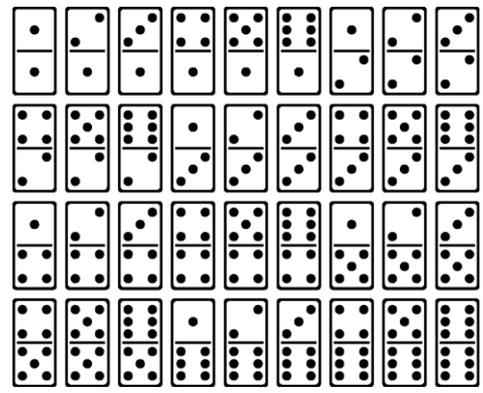
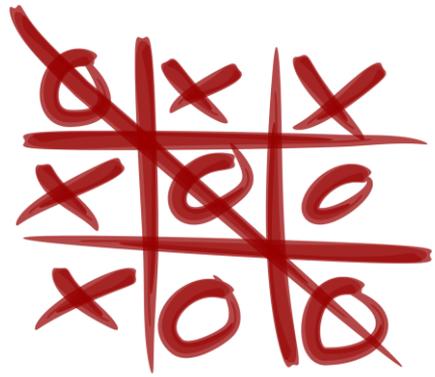
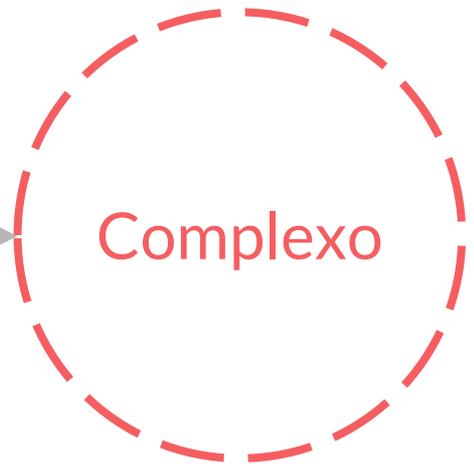
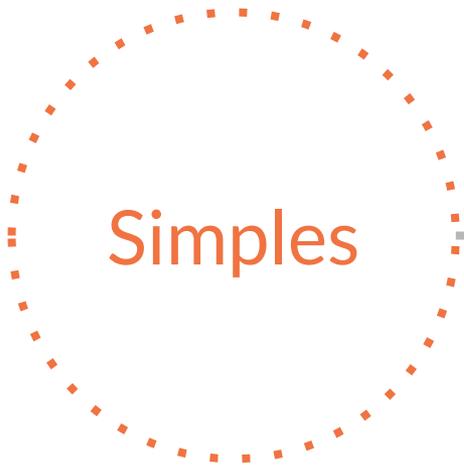
REAL: necessidades devem ser pesquisadas e ideias testadas na realidade

Reflexão

**Que empresas entregam
experiências agradáveis,
eficientes e desejados ao
cliente?**



definição dos desafios





nem simples



nem complexo

Escolha do Tema

TEMAS

- MOBILIDADE URBANA
- SAÚDE
- MEIO AMBIENTE
- EDUCAÇÃO
- SEGURANÇA PÚBLICA

—  5 min

Mapa do Desafio

DOR DO CLIENTE

Quem é?
Que resultado quer atingir?
Porque precisa da solução?

DOR DA INSTITUIÇÃO

Qual é o nosso compromisso com o cliente?
Como enxergamos o cliente?

DESAFIO:

EMPATIZAR

DEFINIR

Bora pro Desafio...

- Tem impacto na Organização?
- Permite uma variedade de soluções?
- Fomenta a colaboração na Organização?





imersão

Abordagem do Design Thinking

IMERSÃO

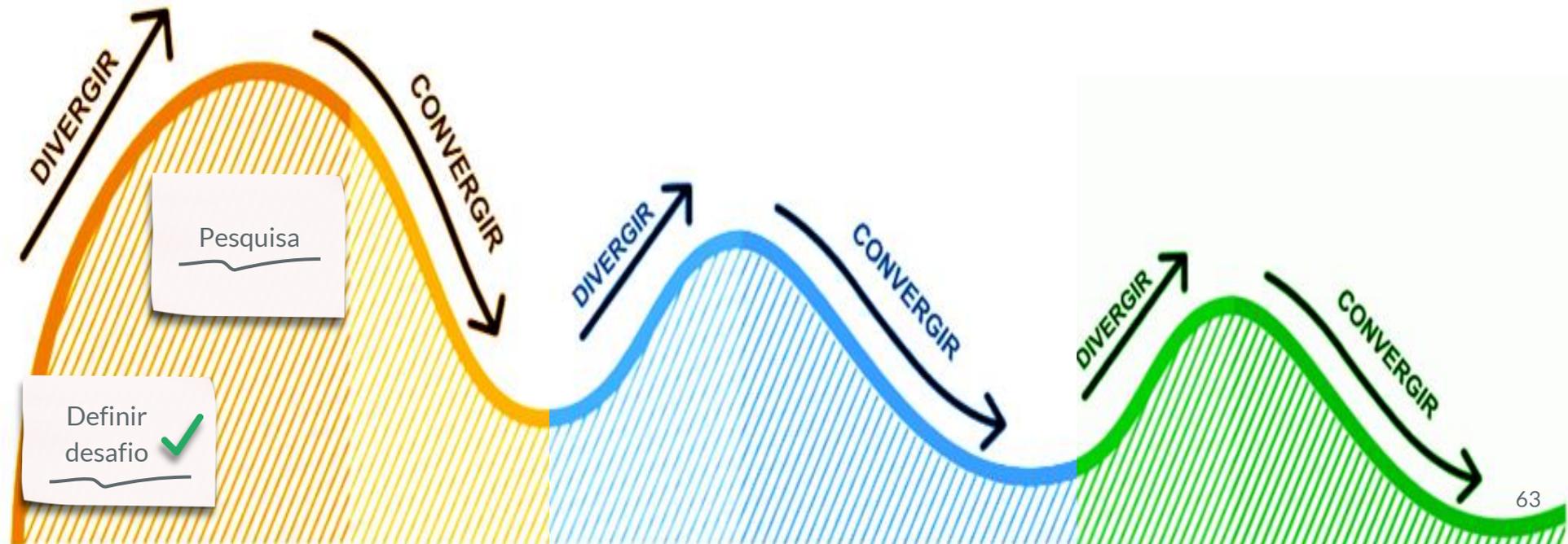
Tenho um design desafiador.
Como devo começar?
Como devo conduzir a entrevista?
Como manter-se centrado-na-pessoa?

IDEAÇÃO

Tenho uma oportunidade para o design.
Como interpreto o que aprendi?
Como converter meus insights em ideias tangíveis?
Como farei um protótipo?

PROTOTIPAÇÃO

Tenho uma solução inovadora;
Como torno um conceito em realidade?
Como avalio se está funcionando?
Como planejo pela sustentabilidade?



Imergir é sobre ter empatia.



<https://www.youtube.com/watch?v=iNJwG7xZ494>



IMERGIR = EMPATIA

Para criar experiências significativas, você deve conhecer as pessoas e preocupar-se com a vida delas.

A close-up photograph of a person's hands writing in a spiral-bound notebook on a wooden desk. The person is wearing a dark blue long-sleeved shirt. In the background, a laptop is open, and a red mug is visible. The scene is lit with natural light from a window, creating a soft, focused atmosphere. The word "pesquisar" is overlaid in large white text at the bottom of the image.

pesquisar



observar

A top-down photograph of a person's hands writing in a lined notebook on a dark wooden table. The person is wearing a black and white striped long-sleeved shirt. A black pen is held in their right hand, and their left hand rests on the notebook. To the right of the notebook is a white cup filled with coffee, topped with a layer of foam. The word "etnografia" is written in large, white, lowercase letters across the bottom of the image.

etnografia



um dia na vida



entrevistar



ouvir sem julgar

DICAS PARA AS ENTREVISTAS

Prepare um roteiro;

Entreviste em duplas;

Pergunte “por que”;

Dê espaço para que as histórias sejam contadas;

Preste atenção à postura corporal e linguagem não-verbal;

Não sugira respostas às suas perguntas;

Faça perguntas neutras: “o que você acha disso?”.



ESTRUTURA DO ROTEIRO

Etapa 1. Criar conexão

Etapa 2. Introduzir o assunto

Etapa 3. Buscar histórias

Etapa 4. Explorar emoções e opiniões

GNOVA, 2018



PERGUNTAS ABERTAS

Como você se sente quando...

O que você faz quando...

Conte como você trabalha com...

Como você gostaria que fosse...

Partiu Entrevistas

- organizar roteiro e dividir tarefas (10min)
- ir a campo, ligar, mandar msg, ouvir;
- pesquisa documental



Abordagem do Design Thinking

IMERSÃO

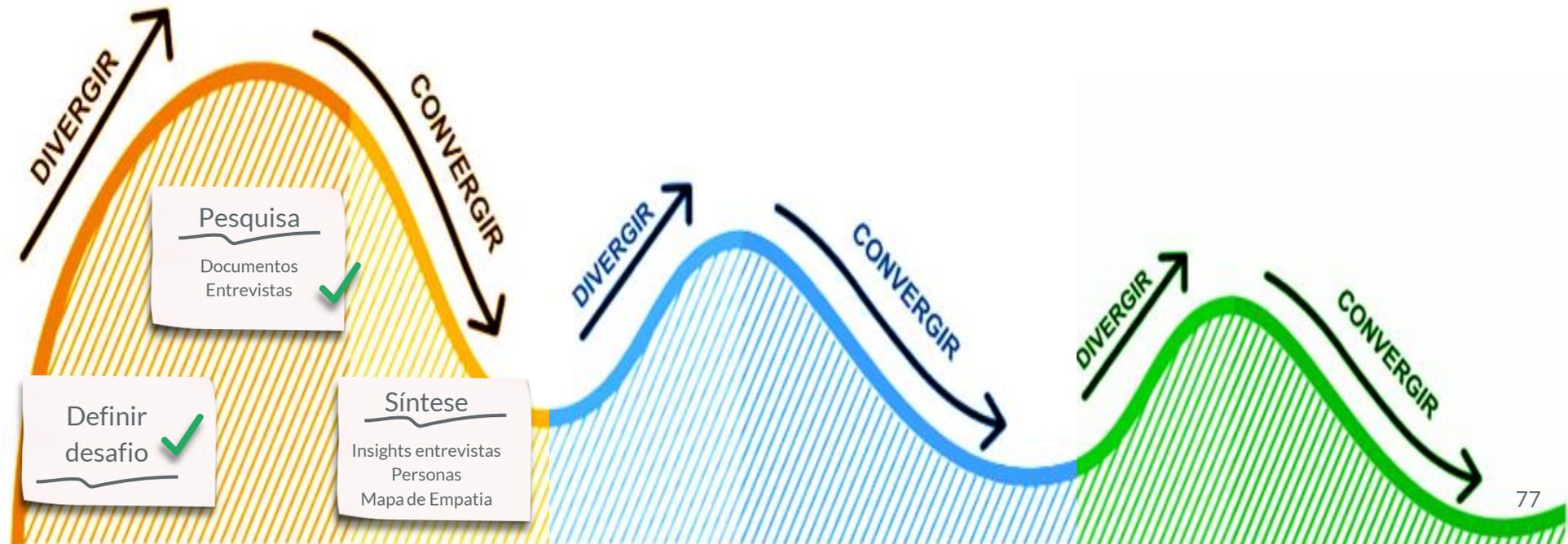
Tenho um design desafiador.
Como devo começar?
Como devo conduzir a entrevista?
Como manter-se centrado-na-pessoa?

IDEAÇÃO

Tenho uma oportunidade para o design.
Como interpreto o que aprendi?
Como converter meus insights em ideias tangíveis?
Como farei um protótipo?

PROTOTIPAÇÃO

Tenho uma solução inovadora;
Como torno um conceito em realidade?
Como avalio se está funcionando?
Como planejo pela sustentabilidade?



Ficha de Insights

Desafio Inicial

Como podemos diminuir as filas em hospitais?

Tema

Pessoas com deficiência

Insights

Pessoas com deficiências mais severas dependem de outras para vir ao hospital

Pessoas com deficiência têm maior dificuldade de utilizar meios presenciais de marcação de consulta

Tema

Marcação de consultas

Insights

A tendência do cuidado com a saúde da família é feminino.

Algumas pessoas não têm acesso à dispositivos eletrônico ou não são familiarizadas com eles.

Existe uma resistência dos usuários à ausência de papel ou marcação não presencial no agendamento de consultas.

Síntese Entrevistas

- Compartilhar percepções;
- Organizar informações coletadas;
- Identificar temas e padrões;
- Destacar informações mais relevantes.



Peiores



40 Anos

15 anos de Segur

casada com filhos

Nível Superior

Gosta de gastronomia e de natureza

- Crítica

- insatisfeita

- Desesperançosa

- Comunicativa

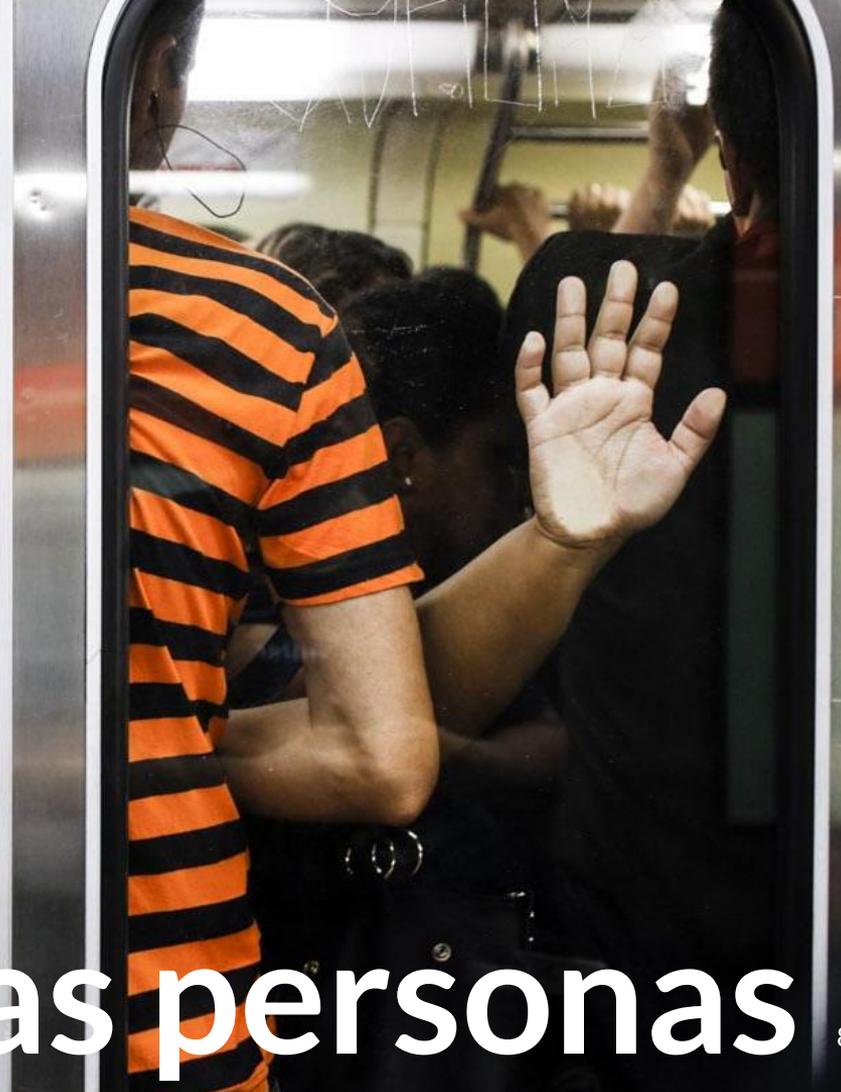
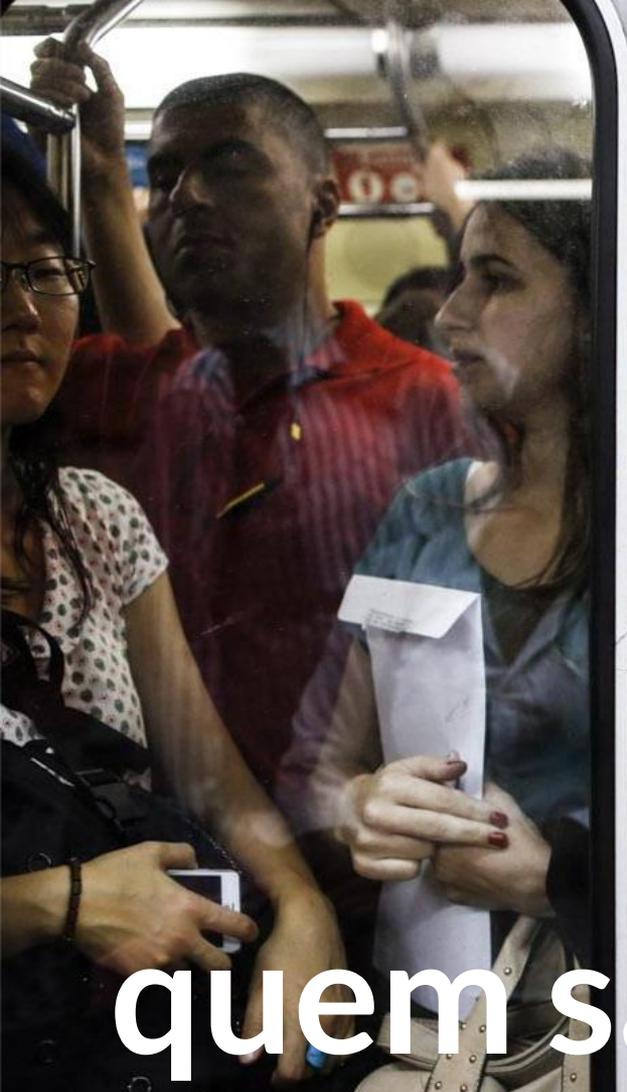
interpessoal.

PERSONAS

são uma representação fictícia, de forma humanizada, de seus clientes ou outros envolvidos



usuários extremos



quem são suas personas

Criar 2 personas

- “Usuários extremos”
- nome, comportamento, necessidades e características relevantes para o desafio
- o que gosta, o que faz
- pense visualmente!



O que ele pensa e sente?

O que você realmente quer? O que você não quer de jeito nenhum?
Quais preocupações te atormentam? Quais suas maiores aspirações?

O que ele escuta?

Como o ambiente te influencia?
O que seus amigos, vizinhos e familiares te dizem? Quem realmente influencia?
O que eles esperam? O que a mídia diz?



O que ele vê?

Como você percebe as opções?
O que as outras pessoas estão fazendo por aí? O que aparece na mídia?

O que ele fala e faz?

Como você se comporta em relação ao tema? Qual a história que você conta?
O que você expressa? O que quer mostrar aos outros?

Quais são as dores?

O que pode dar errado? O que seria muito ruim se acontecesse?
Quais obstáculos estão à sua frente? Qual o maior obstáculo entre você e as suas aspirações?

Quais são os objetivos?

Qual o projeto ideal? Onde você quer chegar? O que é extremamente desejável? Como você mede o sucesso?

EMPATIZAR

DEFINIR

Mapa da Empatia

- Explicita dores, frases recorrentes, emoções da(s) persona(s);
- Ajuda a esclarecer necessidades e comportamentos do(s) cliente(s).



Reenquadrar o desafio

- Considerar percepções mais relevantes do processo de imersão;
- Criar desafio 2.0 a partir dessas percepções



Ficha de Desafios

Desafio Inicial

Como podemos diminuir as filas em hospitais?

Tema

Pessoas com deficiência

Insight

Pessoas com deficiência têm maior dificuldade de utilizar meios presenciais de marcação de consulta

Desafio

Como podemos diversificar a marcação de consultas garantindo acessibilidade?

Tema

Marcação de consultas

Insights

Não há uma cultura de desmarcar consultas previamente

Insights

Como podemos fomentar a desmarcação de consultas previamente com auxílio de tecnologias móveis?

DESIGN THINKING



Checkout!

- como foi?
- o que foi mais legal?
- o que poderia ser melhor?

até amanhã ;)