

# 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









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

WILLIAM GIBSON

Criador do termo “Ciberespaço”

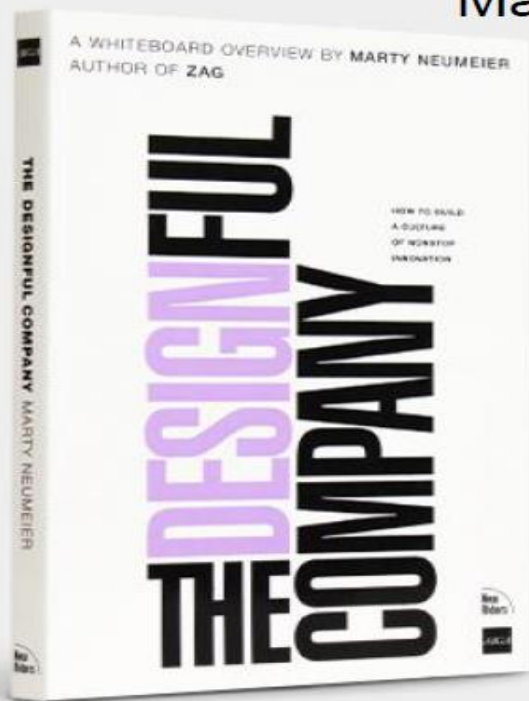
A young child with blonde hair and a pink headband is shown in profile, focused on holding a bright yellow cup. The child is wearing a pink and white striped shirt and a complex white prosthetic arm. The prosthetic is made of plastic and metal, with various joints and a green light strip. The child is sitting at a table, and a yellow chair is visible in the background. The text "resolve problemas das pessoas" is overlaid in white on the image.

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

A group of seven elderly people are standing in a room, possibly a community center or a care home. From left to right: a woman in a pink sweater and blue pants uses a blue walker; a woman in a patterned top and dark pants stands with her hands clasped; a woman in a light blue sweater and dark pants uses a green walker; a man in a light-colored shirt and jeans stands with his arms crossed; a woman in a pink top and blue pants uses a green walker; a man in a dark suit and white shirt stands with his hands clasped; and a woman in a white patterned top and brown pants stands with her hands clasped. The room has a patterned rug, a bookshelf, and a framed picture on the wall. The text "foco no ser humano" is overlaid in white across the center of the image.

foco no ser humano

A woman with long red hair is riding a pink bicycle in a brightly lit, colorful kitchen. The kitchen features blue cabinets, a red countertop, and various decorative items like a large ampersand on the wall and a striped awning. The woman is wearing a white patterned top and black pants. The word "interação" is overlaid in large white text across the center of the image.

interação

A woman with dark hair, wearing a vibrant red dress, stands in the center of a dimly lit room, appearing to be in the middle of a conversation or presentation. She is surrounded by several other people, including men in suits and a woman in a blue dress, who are looking towards her. The room features a chandelier and a patterned rug, suggesting 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 written in a large, white, sans-serif font across the center of the screen. The monitor is resting on a wooden surface, and a portion of a person's hand is visible on the left side of the frame.

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

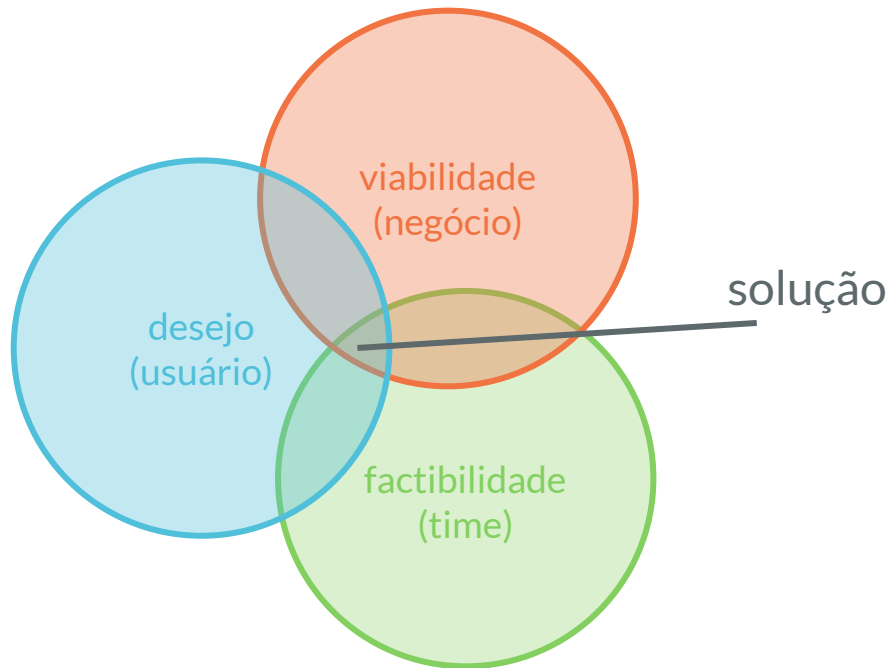




**design thinking**



# DESIGN



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

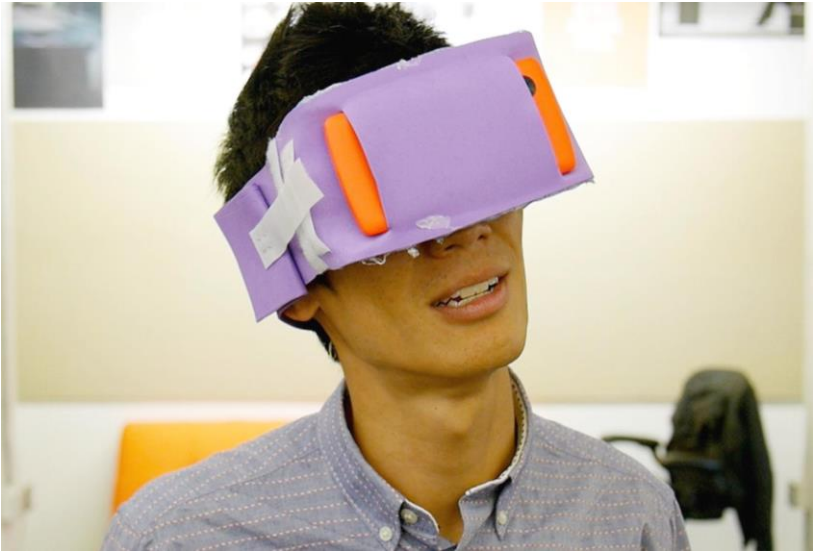
# Porta dos Fundos, BRANDING



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



# IDEO



# TRADICIONAL THINKING

$$= 4 + 4$$

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

8

# DESIGN THINKING

$$= 4 + 4$$

$$= 2 + 6$$

$$= 16 - 8$$

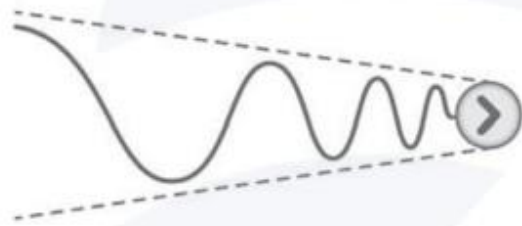
$$= 4 \times 2$$

$$= 24 / 3$$

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



## REFINAMENTO



Melhor solução é perdida

## EXPLORAÇÃO



Muitas soluções alternativas são exploradas

Refinar a partir daqui

**ALTERNATIVAS**

The diagram illustrates the creative process through two sequential stages. On the left, a vertical double-headed arrow labeled 'ALTERNATIVAS' indicates the scope of options. The first stage, 'Encontrando o PROBLEMA', consists of a diamond shape divided into two triangles: the left triangle is labeled 'divergir' and the right is 'convergir'. An arrow above this diamond points from left to right and is labeled 'criar escolhas'. The second stage, 'Encontrando a SOLUÇÃO', also consists of a diamond shape divided into two triangles: the left is 'divergir' and the right is 'convergir'. An arrow above this diamond points from left to right and is labeled 'tomar decisões'. The two diamonds are connected by a central vertical line, suggesting a continuous flow of the process.

*criar escolhas*

*tomar decisões*

**divergir**

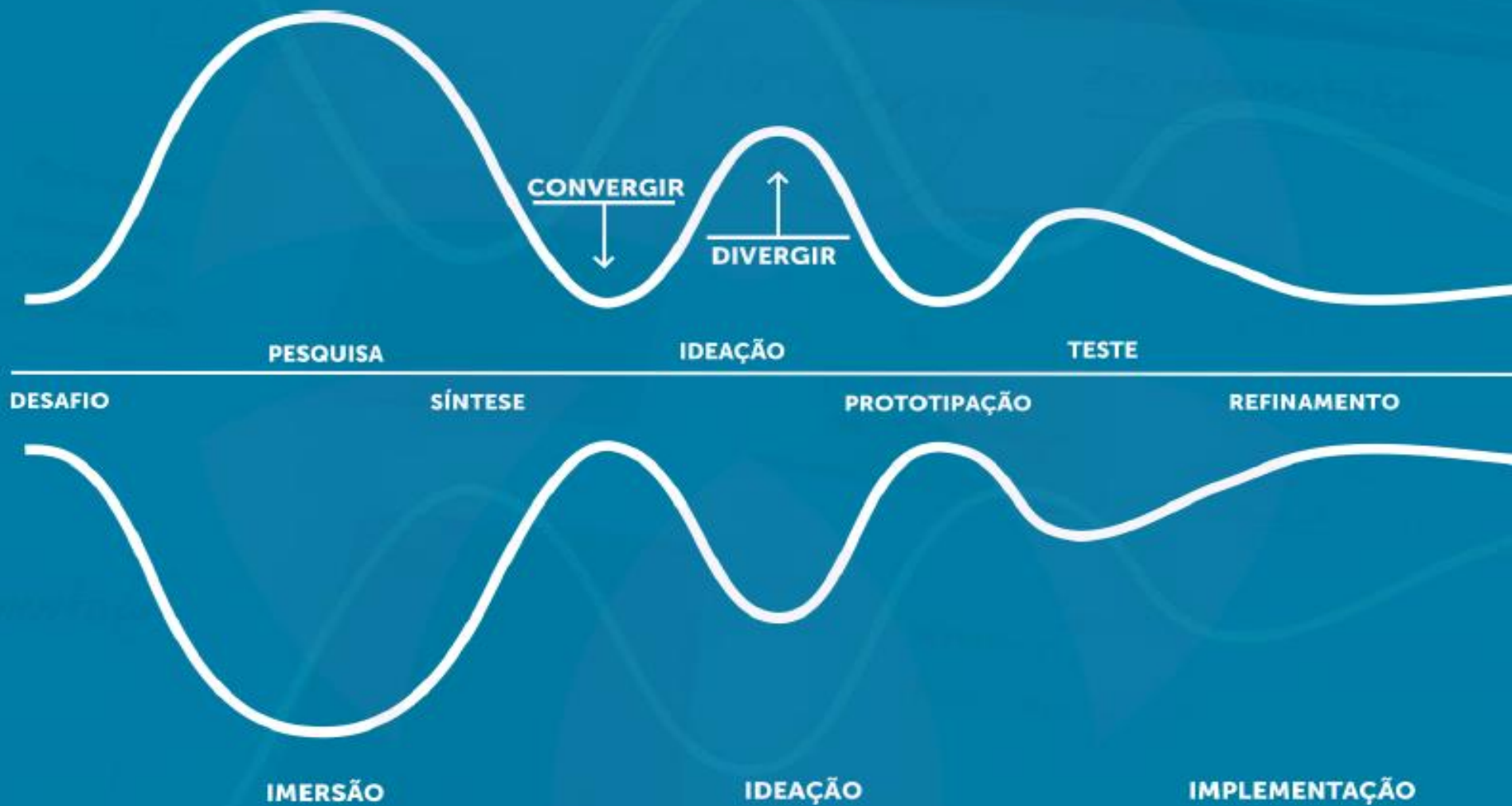
**convergir**

**divergir**

**convergir**

**Encontrando o  
PROBLEMA**

**Encontrando a  
SOLUÇÃO**



# Abordagem do Design Thinking

## IMERSÃO

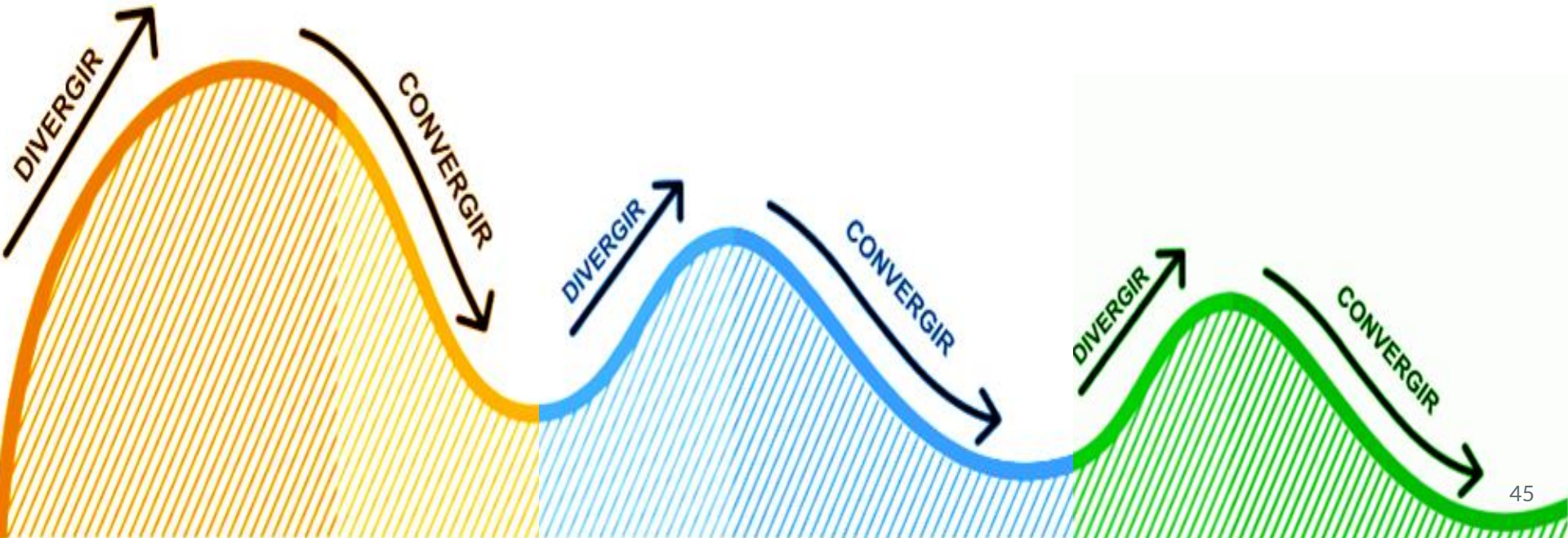
Tenho um design desafiador.  
Como devo começar?  
Como devo conduzir a entrevista?  
Como manter-se centrado-na-pessoa?

## 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 on the image in large white letters.

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

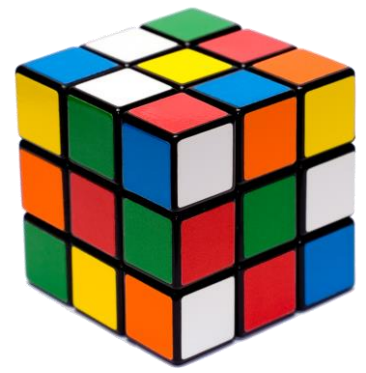
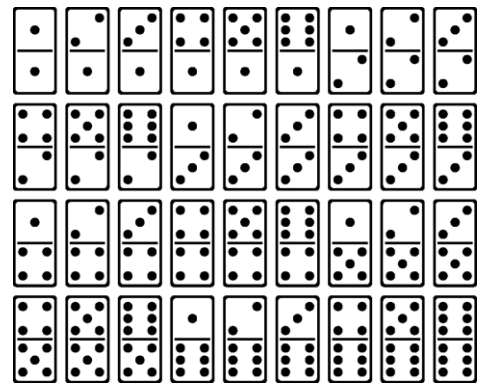
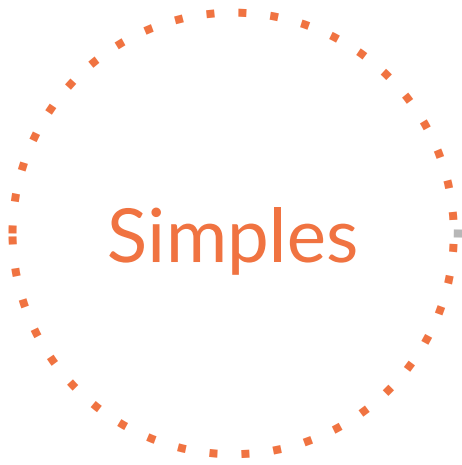
---

# Reflexão

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

5.

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

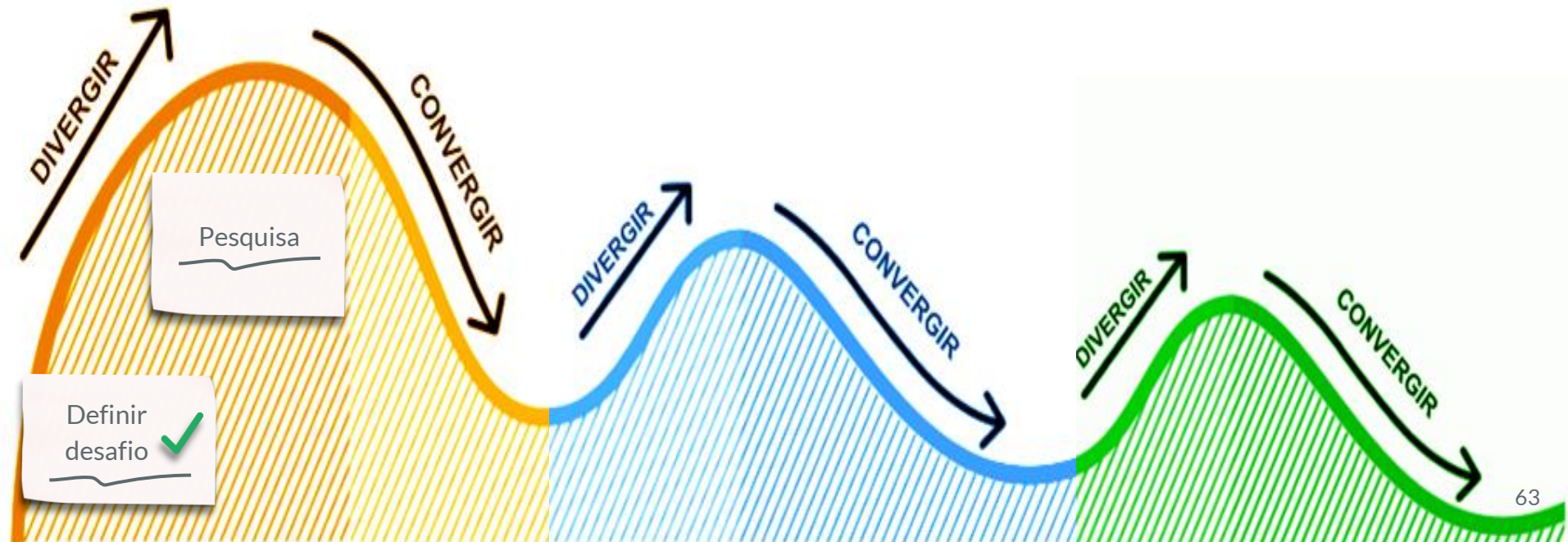
Tenho um design desafiador.  
Como devo começar?  
Como devo conduzir a entrevista?  
Como manter-se centrado-na-pessoa?

## 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

A woman with short, curly, light-colored hair and glasses is kneeling on a stone ledge, painting on a canvas mounted on an easel. She is wearing a dark vest over a green long-sleeved shirt. The scene is outdoors, with a black wrought-iron fence in the foreground and a body of water in the middle ground. In the background, a city skyline with various buildings is visible under a clear sky. The word "observar" is overlaid in large white text across the bottom of the image.

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 ceramic 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

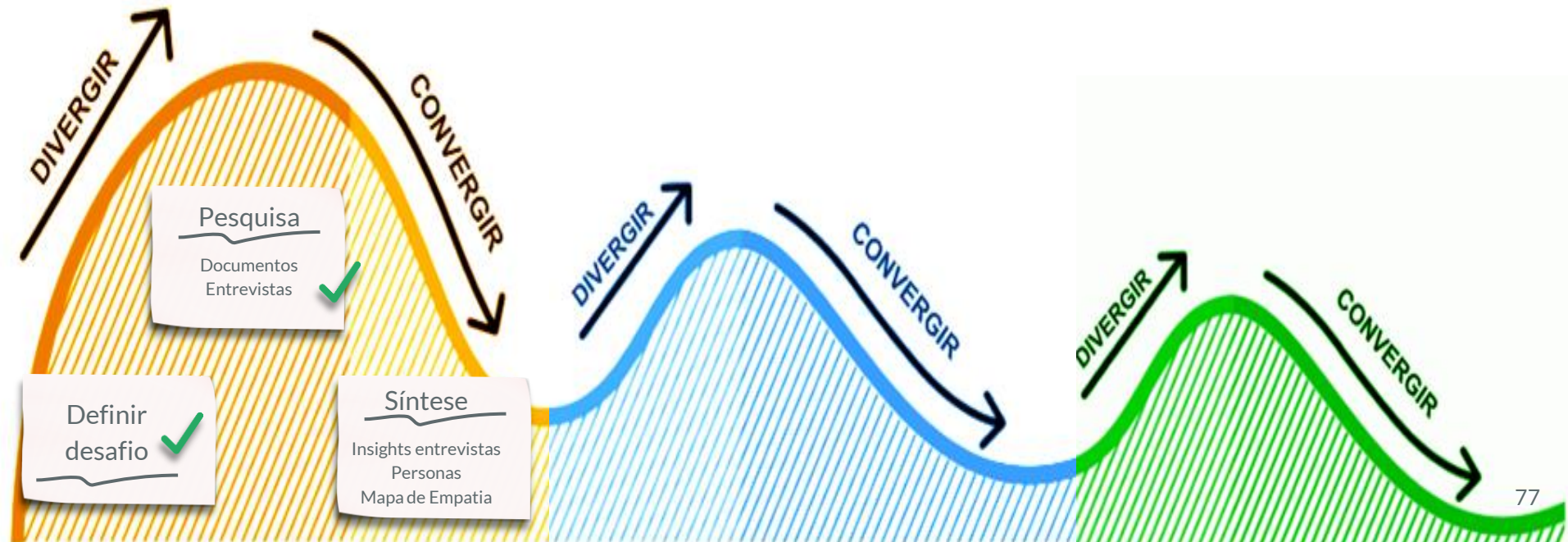
Tenho um design desafiador.  
Como devo começar?  
Como devo conduzir a entrevista?  
Como manter-se centrado-na-pessoa?

## 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.



Pelores



40 Anos

15 anos de Segur

casada com filhos

Nível Superior

Gosta de gastronomia e de natureza

- Crítica

- insatisfeita

- Desesperançosa

- Comunicativa

interpessoal.

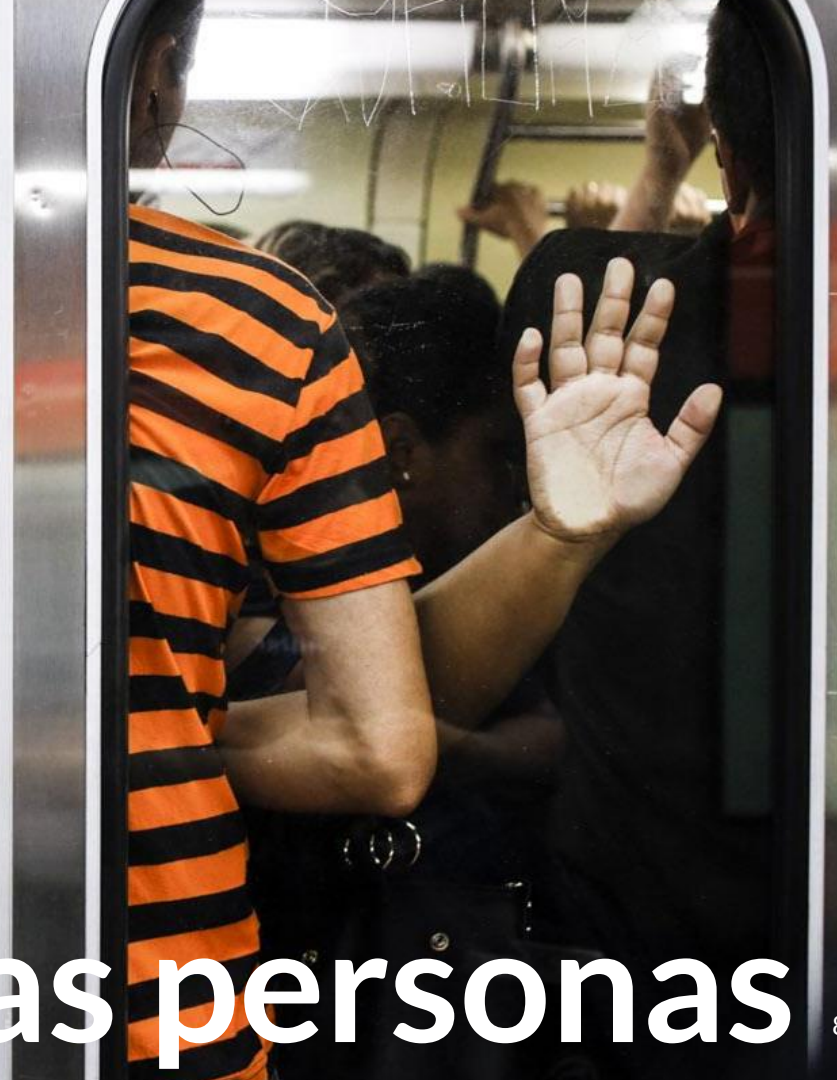
## PERSONAS

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 ;)