

DESIGN THINKING

OFICINA DE
CAPACITAÇÃO
EESP

Solução de problemas e desafios
de forma criativa e colaborativa!





DIA1

1. Check-in
2. Introdução
3. Inovação
4. Design
5. Definição dos desafios
6. Imersão



DIA2

7. Ideação
8. Prototipação
9. Pitch
10. Check-out

Recapitulando...

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



interação entre as pessoas



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



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 é sobre deixar a experiência que
você oferece útil, eficiente e desejável**

Forma de projetar com foco no ser humano. Procura entender as pessoas e desenvolver soluções criativas através de um processo colaborativo.



ideação

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?



"O melhor jeito
de ter uma boa
ideia é ter
muitas ideias".

Linus Pauling,
Nobel de Química

De onde vêm as boas ideias



https://www.youtube.com/watch?v=_2X-VAhSFsM



"Eu não falhei, apenas
encontrei 10 mil soluções
que não funcionaram."

Thomas Edison

que tipo de
soluções



A photograph of three people sitting around a round wooden table in a meeting. On the left, a woman with long red hair is looking down at papers. In the center, a man with long dark hair is looking towards the right. On the right, a woman with long dark hair is seen from the back, gesturing with her hands. The table has several sheets of paper, a calculator, and sticky notes. The background is dark with a chalkboard on the right.

soluções inclusivas



**responsabilidade
compartilhada**



mútua compreensão



aprender ao construir

como
encontrá-las?



1 UMA CONVERSA
POR VEZ.

ENCORAJE AS
IDEIAS DOIDAS. **4**

NÃO FAÇA
CRÍTICAS NEM
JULGAMENTOS. **7**

SEJA VISUAL. 5

3 CONSTRUA SOBRE A
3 IDEIA DOS OUTROS.

QUANTIDADE IMPORTA. **2**
PROCURE CRIAR O MÁXIMO DE IDEIAS POSSÍVEIS.

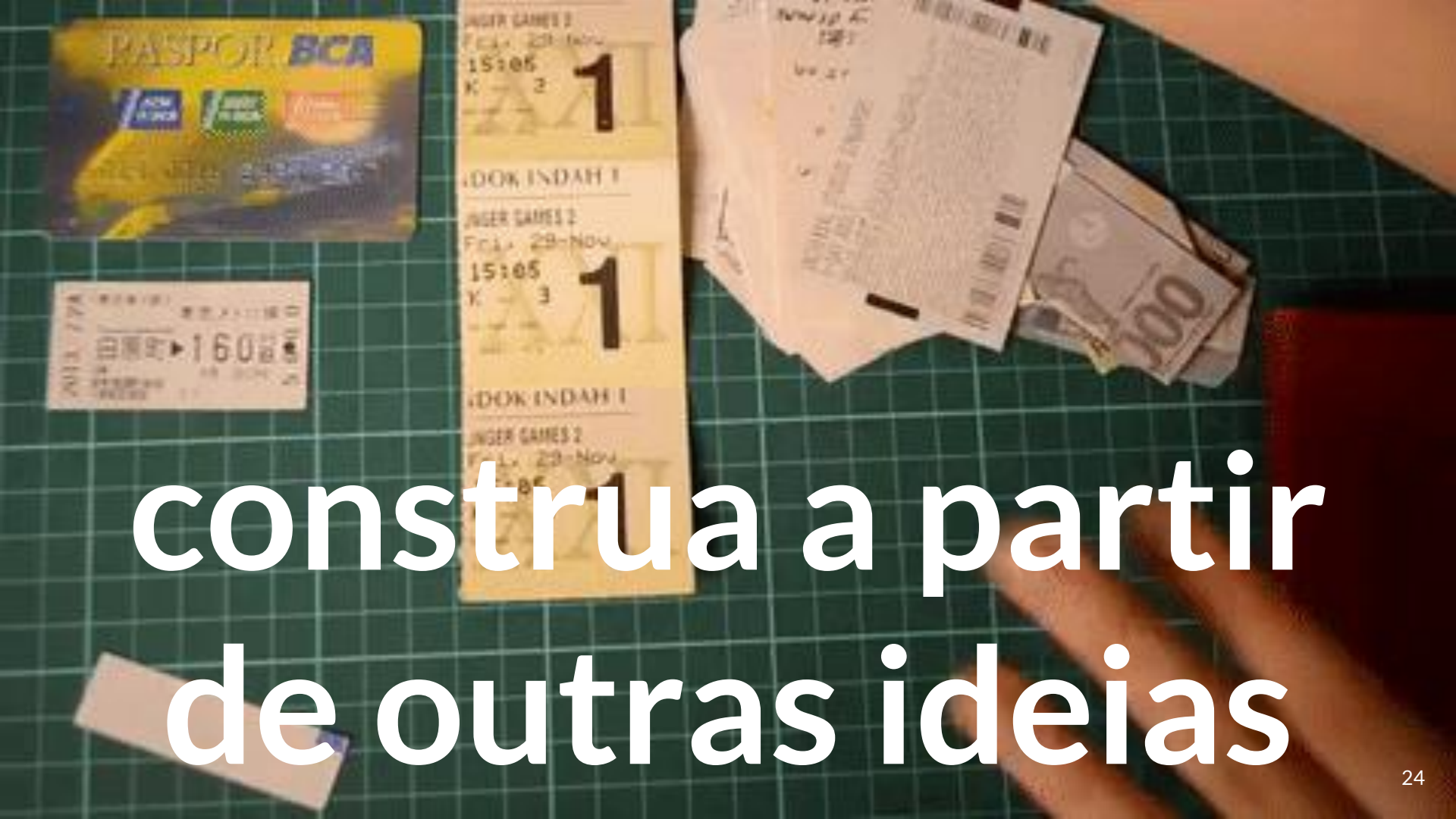
6 MANTENHA O FOCO.
FIQUE NO ASSUNTO PROPOSTO.



uma conversa por vez



quantidade importa



construa a partir
de outras ideias

A photograph of a man in a blue shirt lying on a stretcher in a hospital. A large green watermelon is placed on his chest. Several people are around him, some wearing gloves, suggesting a medical or emergency procedure. The scene is brightly lit, and the overall atmosphere is one of a medical intervention.

encoraje ideias
malucas



seja visual

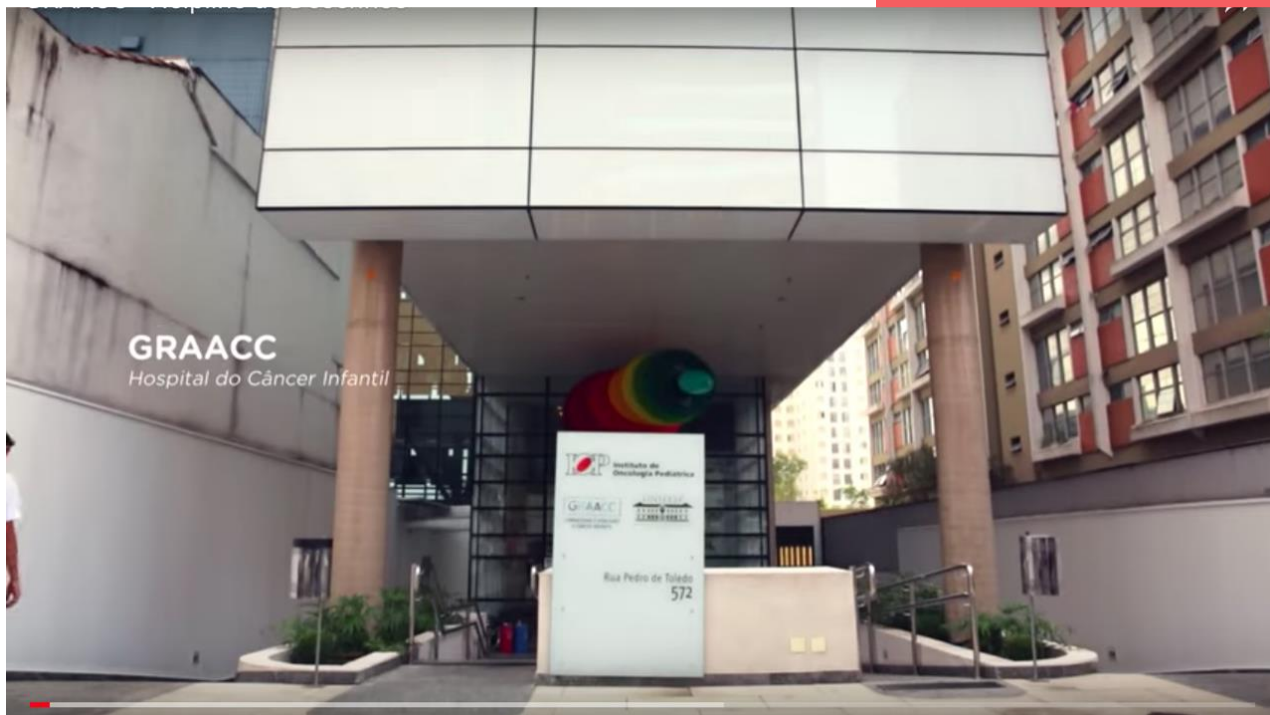
A man wearing a white long-sleeved shirt and an orange and white baseball cap is driving a truck. He is looking out the window at a map or document he is holding in his left hand. The truck's interior, including the steering wheel and dashboard, is visible. The background shows a blurred landscape with greenery.

mantenha o foco



sem julgamentos

Ideias malucas



<https://www.youtube.com/watch?v=9sm0VJPZ3kc>



Partiu brainstorm ;)

- Ideação individual
- Silêncio é importante
- 1 ideia por post-it





Ideação coletiva ;)

- apresentar e fixar
- choque de ideias
- 1 ideia por post-it
- rever, analisar e agrupar ideias.

 25 mim

Termômetro de ideias...

- Mapa de calor - 3 votos por pessoa em silêncio
- selecionar as 3 ideias mais votadas



Método para auxiliar na análise de uma situação ou tomada de decisão.

Avaliação rica e acurada.

6 formas diferentes de observar a situação.





Neutro e objetivo.

A informação que eu preciso existe?

“Que dados tenho sobre esse problema?”

“Onde posso buscar informações?”

“Quem faz melhor?”

5 minutos!



Argumentar positivamente.

Pontos fortes e esperança.

“Isso nós fazemos bem. Visão positiva.”

5 minutos!

Expor emoções.

Como eu me sinto.

“Eu amo essa ideia!”

“Eu tenho medo do que pode acontecer.”



5 minutos!



Apontar os riscos e perigos.

“É proibido! Não dá para fazer.”

“Não podemos fazer isto.”

“Já tentamos antes.”

5 minutos!

Terreno fértil.

Novas ideias.

Futuro possível.



5 minutos!



Cuida dos demais chapéus.

Planeja a ação.

“Como foi fazer este processo?”

Avaliação das ideias...

- Avaliar individualmente
- Comparar as ideias mais votadas
- Considerar um critério por vez (nota de 0 a 3)
- Somar o total de cada ideia proposta





Considerando os recursos disponíveis atualmente, essa proposta é **viável**?



Essa proposta é **atrativa** e desejável para o cliente?



Essa proposta é **diferente** de outras que tenha visto sobre o tema ?

MATRIZ DE SELEÇÃO DE PROPOSTAS

CRITÉRIOS	PROPOSTA 1	PROPOSTA 2	PROPOSTA 3
C1			
C2			
C3			
PX			
TOTAL			





Para o
desafio.....

A ideia mais votada
foi.....



prototipação

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?



PROTOTIPAÇÃO

Ganhar empatia: aprofundar entendimento

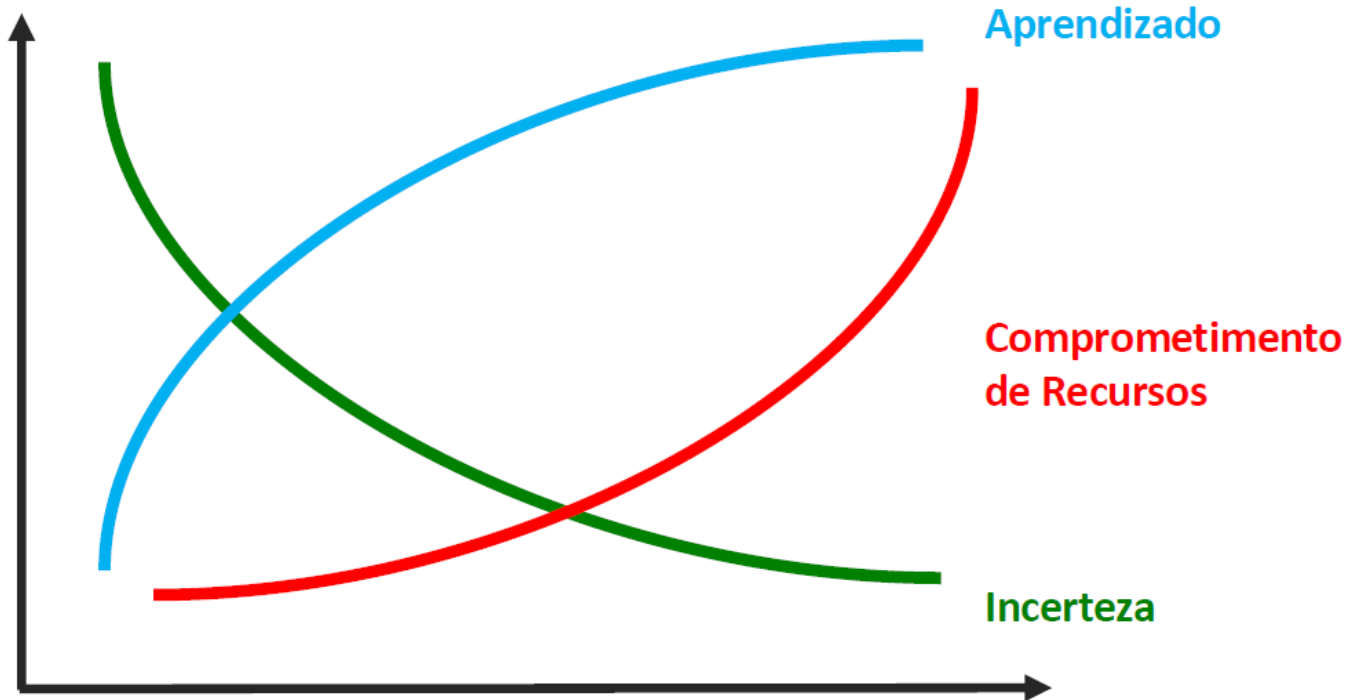
Explorar: construir para pensar

Testar: aprender a refinar a solução

Inspirar: inspire-se com seu protótipo

PROTOTIPAÇÃO

Aprender gastando o mínimo.



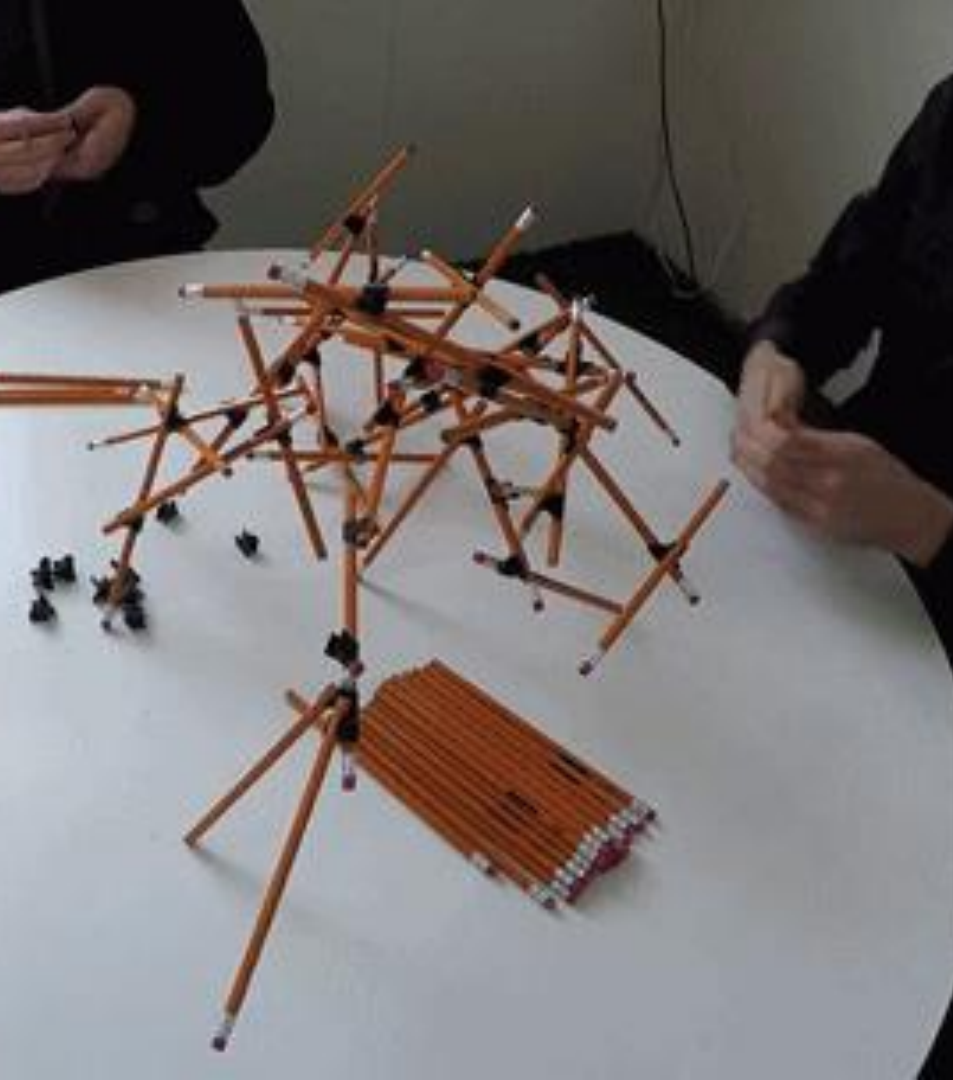
CRIAÇÃO DE VALOR EM DIREÇÃO AO CLIENTE





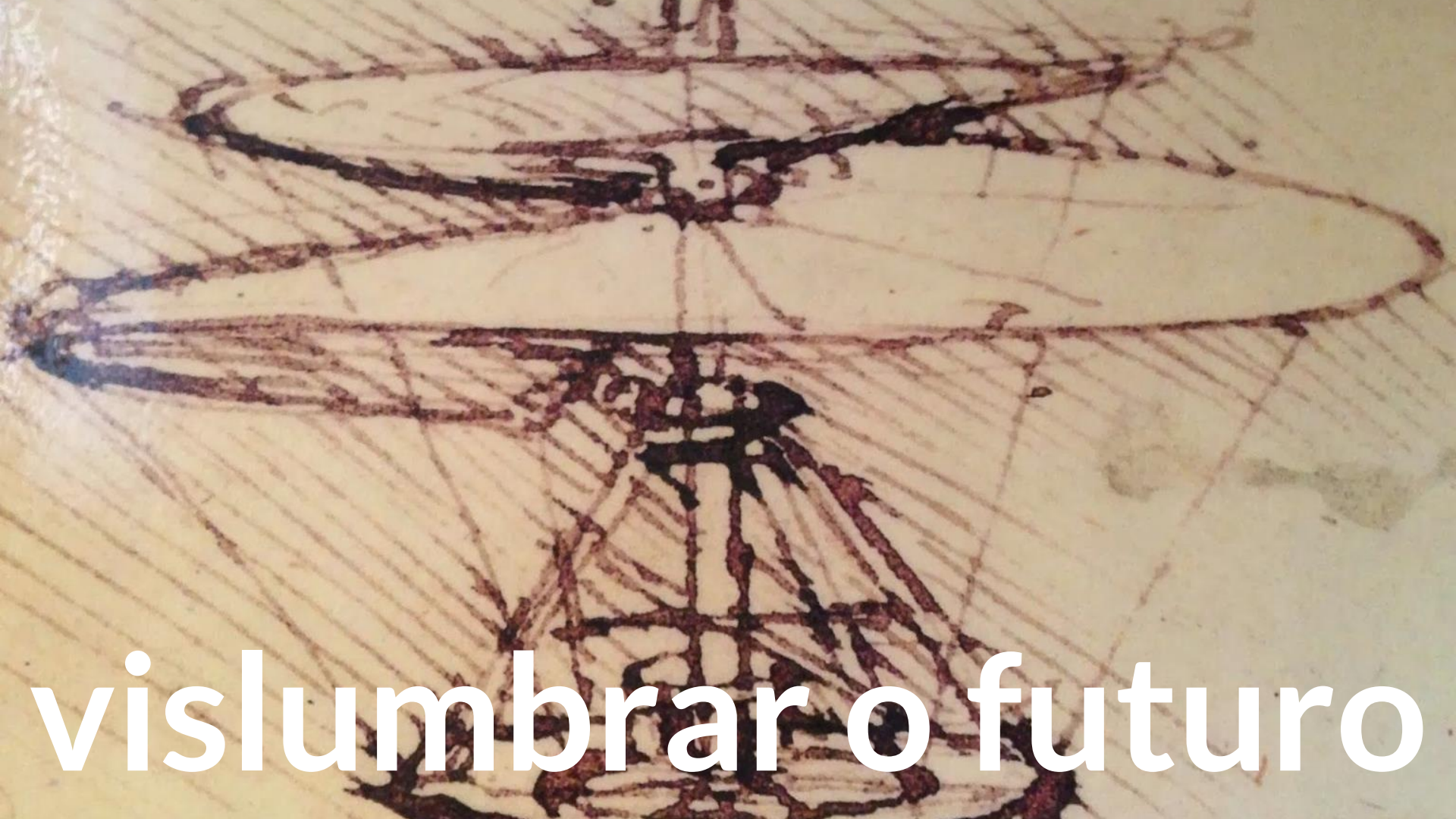
vídeo protótipo mcdonalds

<https://youtu.be/bbezGvSMBCU?t=169>



PROTÓTIPO

Uma forma de projetar para evoluir ideias antes de comprometer recursos em larga escala na implementação.



vislumbrar o futuro



colaborar



comunicare
compreender



por a mão na massa



experimental



errar e aprender



Ajuda a fazer perguntas melhores sobre a proposta de solução e pode levar o time de volta para etapas anteriores (ideação).



explorar



ご存知ですか？
ホケのこと。

えっ？ マネキンじゃないかって？
おしよに人形だけど、ちょっと違うんです。

人形でも、人間と同じように、お尻から背中にかけて骨が通っています。
骨が折れると、大変なことになります。

骨が折れると、大変なことになります。

avaliar





DO YOU HAVE
OPINIONS
BOSTON

SAY
IT
ALLOUD!!



What's most important
- You about T?



comunicar



**“Se uma imagem
vale 1000 palavras,
Um protótipo vale
1000 reuniões.”**

JOHN MAEDA,
Designer, AUTOMATTIC





O ESTÁDO MAIOR
GENIAL (E MÚ) É
UM ESPAÇO COLABOR
ATIVO PARA



MOOD BOARD (PAINEL SEMÂNTICO)

NOVA JORNADA DE DECLARAÇÃO DO



EM
2014...



**ESBOÇO E
PROTÓTIPOS
EM PAPEL**


LOGO

HEY NAME!

\$25	\$19
NAME 1	NAME 2
\$10	\$15
NAME 3	NAME 4
\$2	\$5

LOGO

← CATEGORY



TEAPOT \$15.00


DESCRIPTION:
Made of Ceramic. Designed to impress your guests

SELLER NAME

QUANTITY ↓ ▾ +

LOGO

← CHECKOUT



SELLER \$15.00 TEAPOT

QUANTITY 1

SHIP ADDRESS

PAYMENT

TOTAL \$15.00

← CHECKOUT

SHIP ADDRESS

NAME

ADDRESS 1

ADDRESS 2

ZIP

CITY



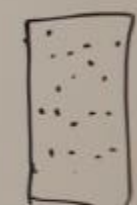
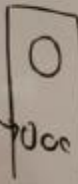
STATE

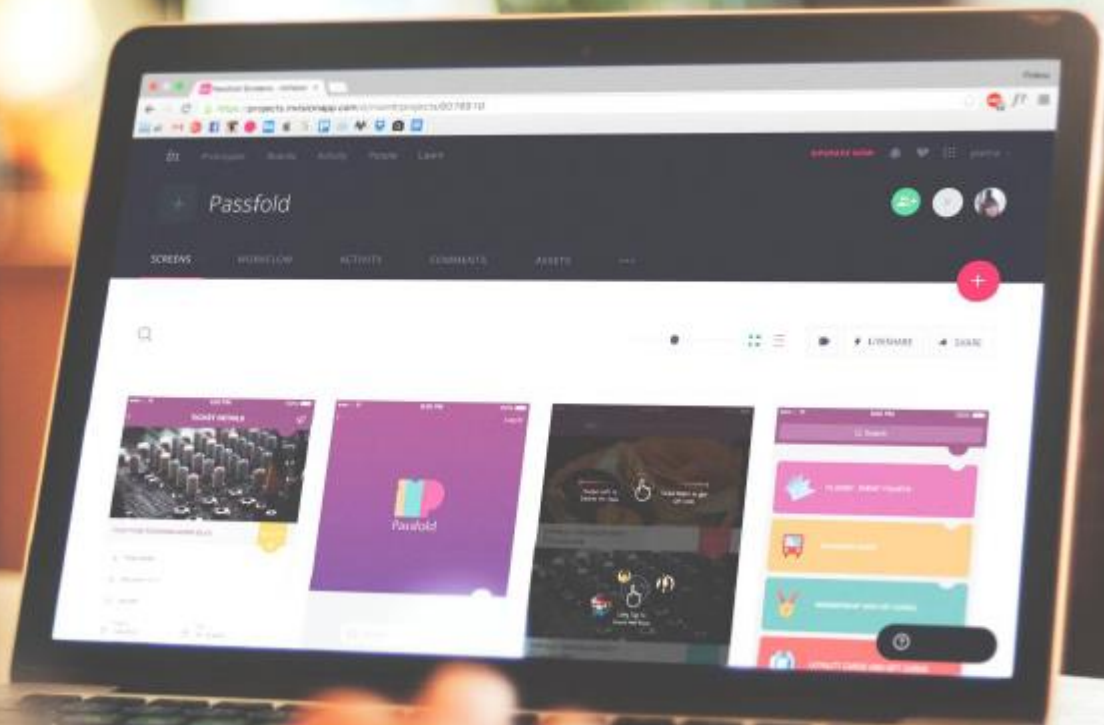
**ESBOÇO E
PROTÓTIPOS
EM PAPEL**



ENCENAÇÃO

STORYBOARD

1.  Someone feels alone	2.  Learn of app / have doubts	3.  Install + Start browsing
5.  - Provide Support to other person (no text)		



PROTÓTIPOS DIGITAIS



MAQUETES

Para prototipar...

- Audiência
 - Fidelidade
 - Contexto
 - Hipóteses
 - Noção de sucesso
 - Método
-

PLANEJAMENTO DO PROTÓTIPO

Contexto

Em que ambiente/contexto seu protótipo será testado?
Espaço, endereço, tempo, recursos do ambiente.

Fidelidade

Que nível de refinamento é necessário?
Quanto esforço quero/posso colocar neste protótipo?
Quanto esse protótipo se parece com a entrega / serviço final?

Tipo(s) de protótipo(s)

Audiência

Quem vai experienciar ou testar seu protótipo?
Use o Mapa de Stakeholder!

Hipóteses

Quais são as percepções e conceitos prévios
que o time tem do comportamento do usuário?

NOÇÃO DE SUCESSO

Saberemos se a proposta de solução é um sucesso SE...

PROTOTIPAR

PLANEJAR

PrototipAÇÃO!!!!!!

- Mão na massa, pessoal!



- Foco no impacto
- Desenvolva a solução;
- Estabeleça indicadores;
- Avalie a solução;
- Itere.

Implementando soluções

Implementando soluções

- Sinalizar inovação como prioridade;
- Fundamental valores: colaboração, experimentação, teste, erro e aprendizado;
- Conectar-se a atores;
- Promover a confiança com comunicação clara;
- Fortalecer as parcerias.

O que?

--	--	--	--

Por quê?

--	--	--	--

Quando?

--	--	--	--

Quem?

--	--	--	--

Onde?

--	--	--	--

IMPLEMENTAR

PLANEJAR

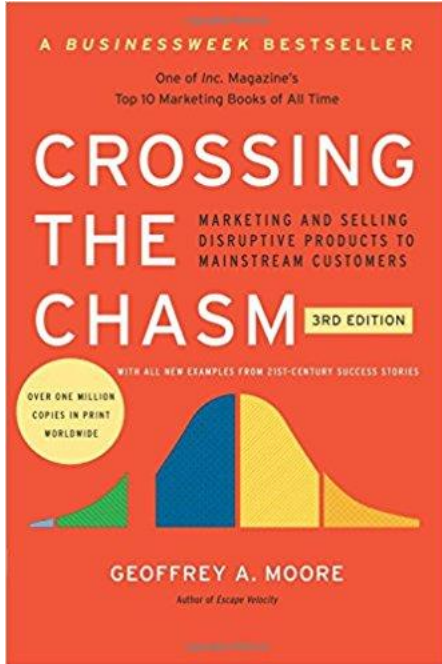
9.

pitch



**Elevator
PITCH**

PITCH



Sugestão para elaborar seu Pitch

Para (cliente alvo)

Que (enunciado do problema) (uma dor)

O (nome do produto/serviço) **é um** (categoria do produto/serviço)

Que (benefício chave, razão convincente) porque comprar)

Ao contrário de (produto primário que compete)

Nosso produto (enunciado de diferenciação primária)

Preparar a apresentação



Realizar pitch



10.

check-out

Como gerar mais empatia com o usuário dos serviços públicos?

Como manter a mentalidade de aprendizado na minha organização?

Como fortalecer ações colaborativas ?

DESIGN THINKING



labges@seger.es.gov.br

labges.es.gov.br

<https://www.facebook.com/labges>

s

até logo ;)