

DESIGN THINKING

Eixo: Inovação



DESIGN THINKING

Solução de problemas e desafios de forma criativa e colaborativa!

OFICINA DE
CAPACITAÇÃO
EESP



#quemsomosnós
#apresentação

André Luiz Souza da Silva

#soues

#forçafocofé

#façaobem

#família



JULIANA COLLI

#Natureza

#AprenderFazendo

#EmpreendedorismoCriativo

#NegóciosDeImpacto



#quemévoce

#4TagsQueTeDescrevem
#compartilhe



expectativas?

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.



DIA1

1. Check-in
2. Aquecimento
3. Inovação
4. Design thinking como processo
5. Definição dos desafios
6. Imersão



DIA2

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



aquecimento

Desenho em dupla



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



3.

inovação





XPRIZE
AI for GOOD
GLOBAL SUMMIT
Geneva, Switzerland 7-9 June 2017



XPRIZE

AI for GOOD
GLOBAL SUMMIT
Geneva, Switzerland





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. Their right arm is replaced by a white prosthetic arm with a yellow grip. The prosthetic is connected to a complex system of white and blue mechanical components, including a metal plate with green wires, which is attached to the child's torso. The background is slightly blurred, showing a yellow chair and a grey wall.

resolve problemas das pessoas



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. From left to right: a woman in a pink shirt and blue pants using a blue walker; a woman in a black and white patterned shirt; a woman in a light blue sweater using a green walker; a man in a light-colored shirt and jeans with his arms crossed; a woman in a pink shirt and blue pants using a yellow vest; a man in a dark suit and white shirt; and a woman in a white shirt and brown pants. The room has a patterned rug, a bookshelf, and a framed picture on the wall.

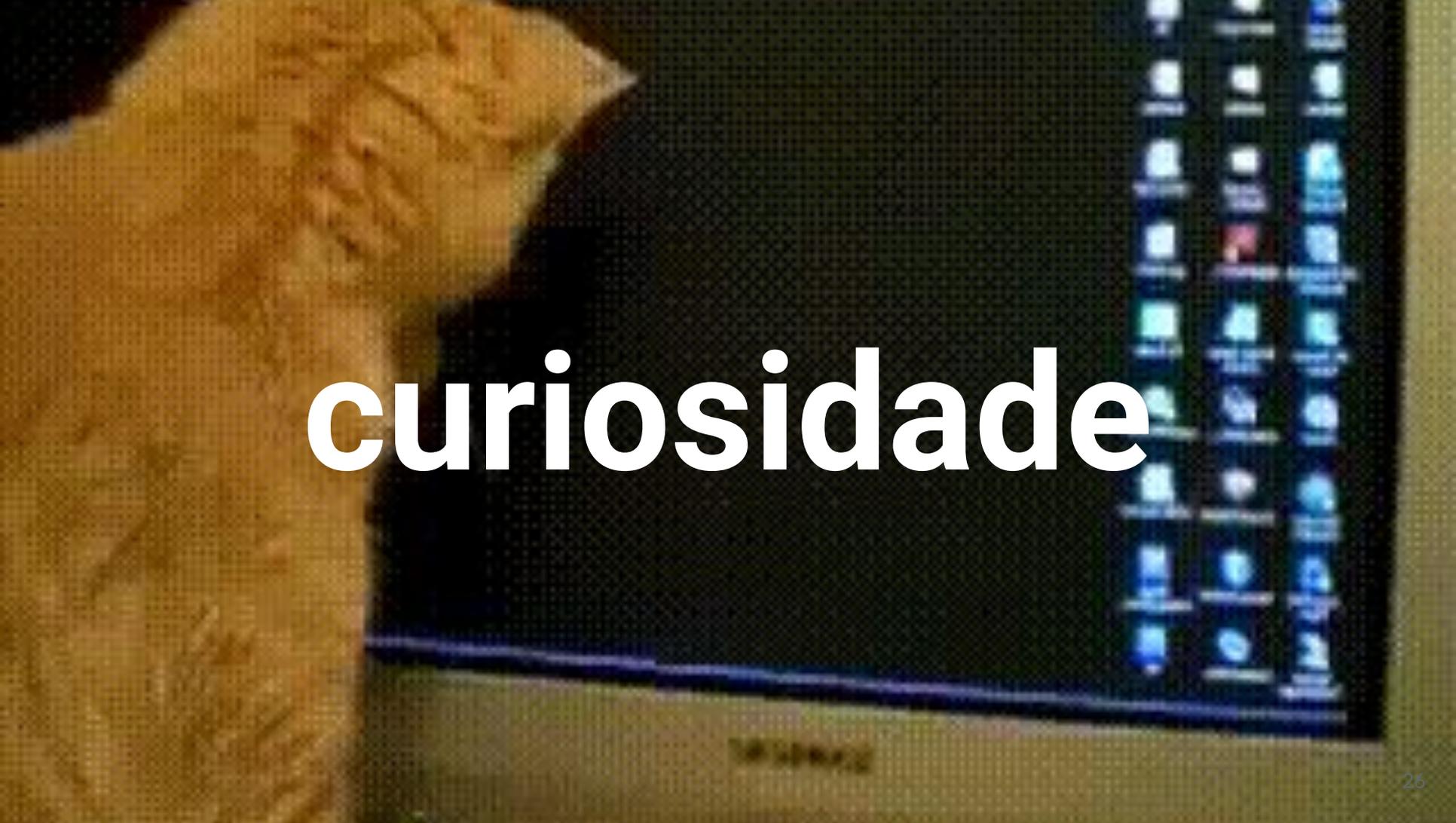
foco no ser humano

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 decorations, including a large ampersand on the wall and a Union Jack flag. The woman is wearing a white patterned top and dark pants. The word "iteração" is overlaid in large white text across the center of the image.

iteração

A woman with dark hair, wearing a vibrant red dress, is the central focus of the image. She is captured in a moment of active conversation, her mouth slightly open as if speaking. She stands in a well-lit, elegant room, likely a living area, where several other people are gathered. To her left, two men are visible; one is wearing a grey sweater and a dark vest, and the other is in a dark shirt. In the background, another woman in a blue top and a man in a dark suit are engaged in conversation. The room features a large, ornate chandelier and a patterned rug. The overall atmosphere is that of a sophisticated social event.

storytelling

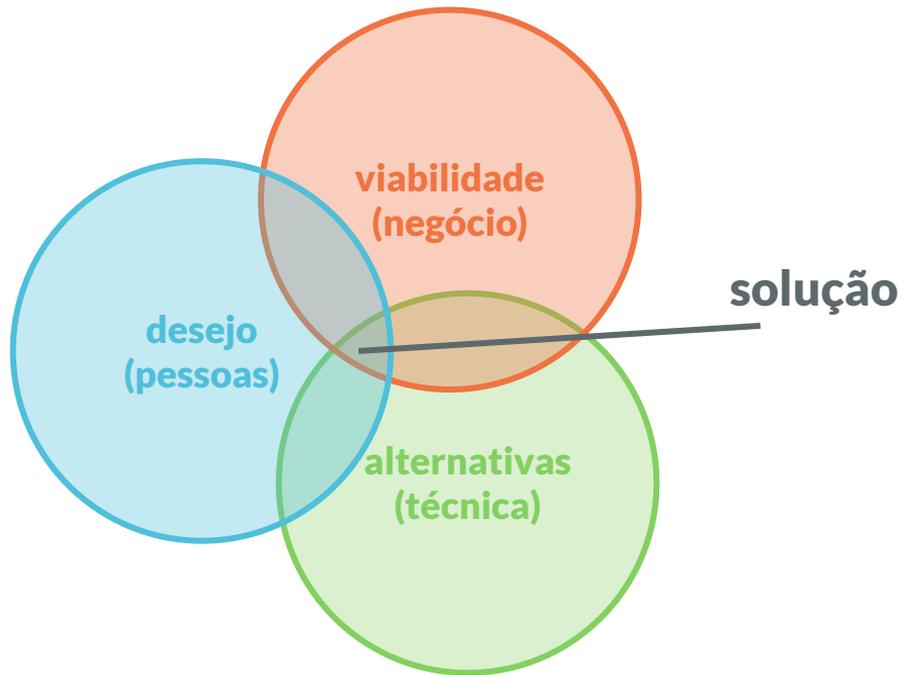
A ginger cat is looking at a computer monitor. The monitor displays a desktop with many icons, suggesting a state of curiosity. The word "curiosidade" is overlaid in large white text.

curiosidade



design

DESIGN



Design é tornar um serviço ou produto que é oferecido às pessoas

útil, eficiente e desejável.

Design não é isso

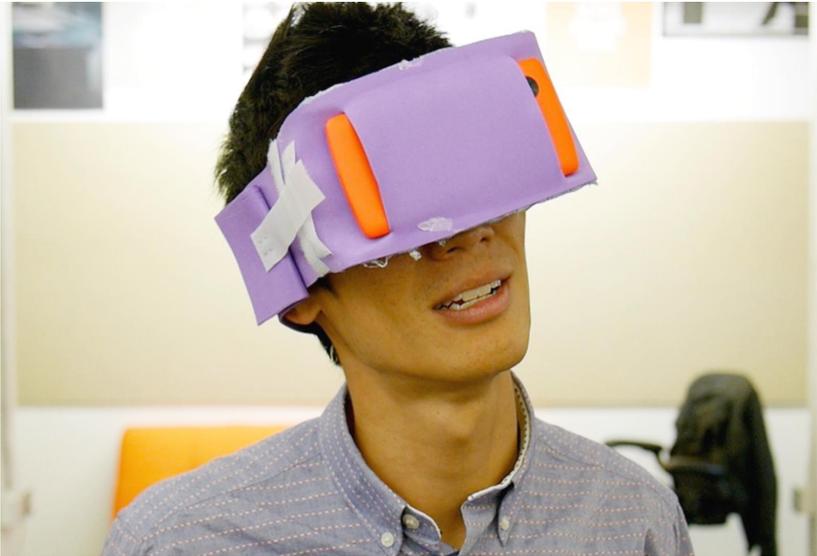


Isso é design (thinking)



<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.

Abordagem do Design Thinking

IMERSÃO

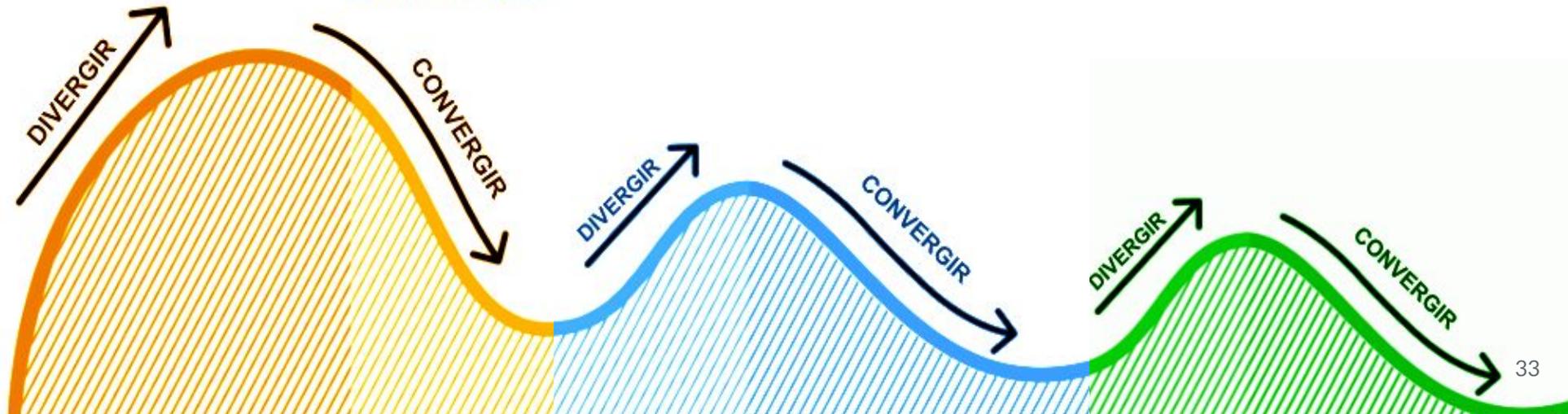
Tenho um design desafiador.
Como devo começar?
Como devo conduzir a entrevista?
Como manter-se centrado-na-pessoa?

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?



A woman with long, dark, curly hair is shown in profile, embracing a young girl with blonde hair from behind. They are in a festive setting, likely indoors, with blurred lights and decorations in the background. The woman is wearing a dark, patterned top. The girl is also wearing a dark top. The overall mood is intimate and affectionate.

ter empatia

A photograph of a social gathering, likely a party or dance. In the foreground, a man in a light purple shirt is dancing with a woman in a red dress. They are both smiling and appear to be in motion. In the background, other people are visible, including a man in a dark shirt and a woman in a yellow dress. The scene is dimly lit, suggesting an indoor party setting.

processo integrador

A scene from the movie Star Trek: The Motion Picture. The four main characters are shown in their Starfleet uniforms, dancing in a futuristic, brightly lit corridor. From left to right: Spock in a grey uniform, Ilia in a red uniform, Kirk in a tan uniform, and Ilia in a red dress. The text "viés da ação" is overlaid in the center of the image.

viés da ação



conforto com a ambiguidade

A man and a woman are standing behind a workbench in a workshop. The man, on the right, is wearing a blue and white plaid shirt and is holding a mug. The woman, on the left, is wearing a dark blue top with floral patterns. On the workbench in front of them are a blue and yellow sponge, a power drill, and a green screwdriver. The background is filled with shelves containing various tools, materials, and a yellow pedestrian crossing sign. A blue glowing cube is visible on the right side of the frame.

criar por iteração

An illustration on a teal background showing two hands in shades of orange and pink. The hands are using a pair of grey scissors to cut a piece of pink paper. The paper is being cut into a shape that resembles a stylized letter or a specific geometric form. The text 'pensamento visual' is overlaid in white, bold, lowercase letters across the center of the image.

pensamento visual

É BOM LEMBRAR

Design Thinking tem foco:

HUMANO: preocupado com as pessoas

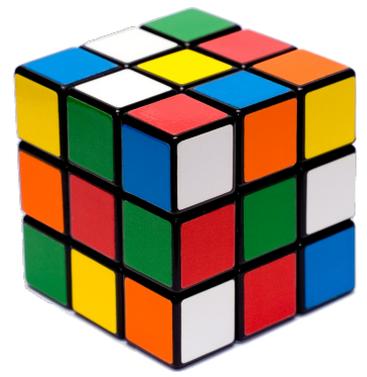
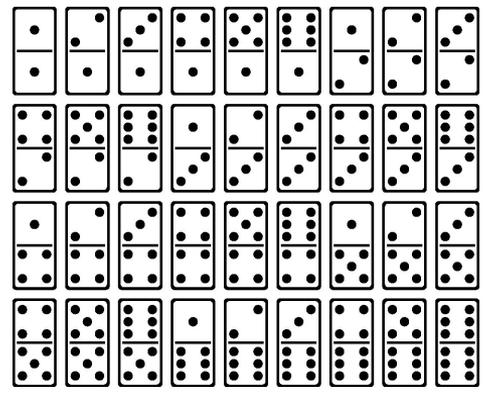
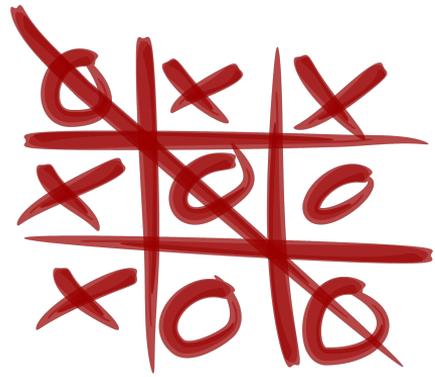
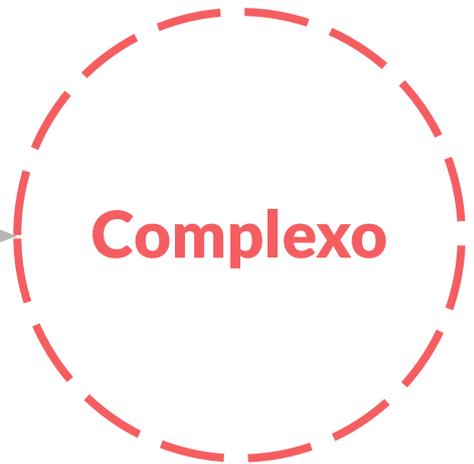
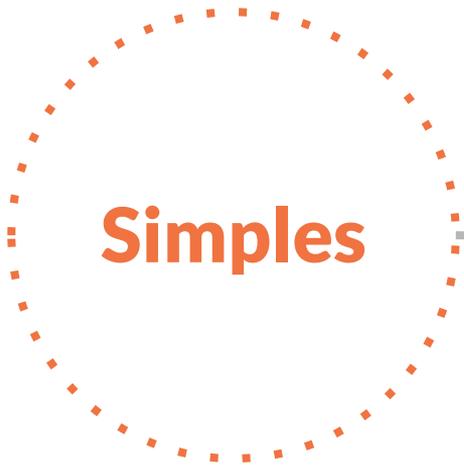
COLABORATIVO: cocriado a várias mãos

ITERATIVO: avance e retorne - teste - até implementar

REAL: necessidades devem ser pesquisadas e ideias testadas na realidade

5.

definição dos desafios



A kitchen sink filled with various dirty dishes, including plates, bowls, and cups. A chrome faucet with a sprayer attachment is visible. The countertop is cluttered with items like a soap dispenser, a green cup, and a white container. The background shows a wall with a red and white pattern.

nem simples

A photograph of a beach heavily littered with plastic waste and debris. The foreground is dominated by a large pile of trash, including a white plastic jug, a green and white juice carton, a blue plastic bottle, and various pieces of plastic and wood. The ocean is visible in the background, with a cloudy sky above. The text "nem complexo" is overlaid in the center of the image.

nem complexo

Escolha do Tema

TEMAS

- **Sustentabilidade de longo prazo**
- **Retorno para a sociedade**
- **Processos internos**
- **Modernização Fazendária**
- **Capital humano**



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?

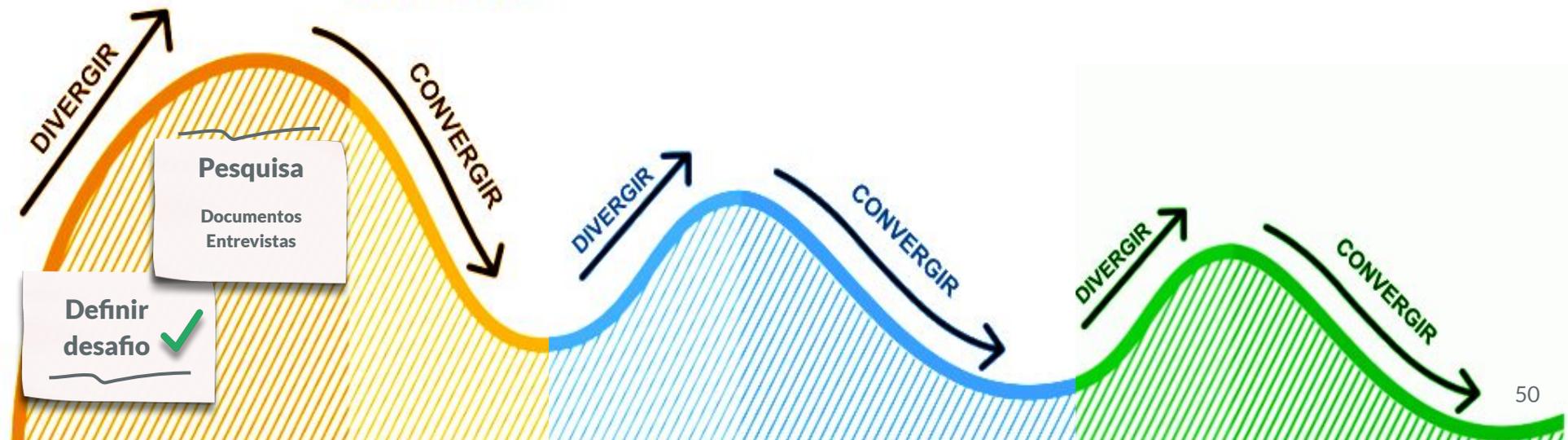
PROTOTIPAÇÃO

Tenho uma solução inovadora;

Como torno um conceito em realidade?

Como avalio se está funcionando?

Como planejo pela sustentabilidade?



Imergir é sobre ter empatia.





IMERGIR = EMPATIA

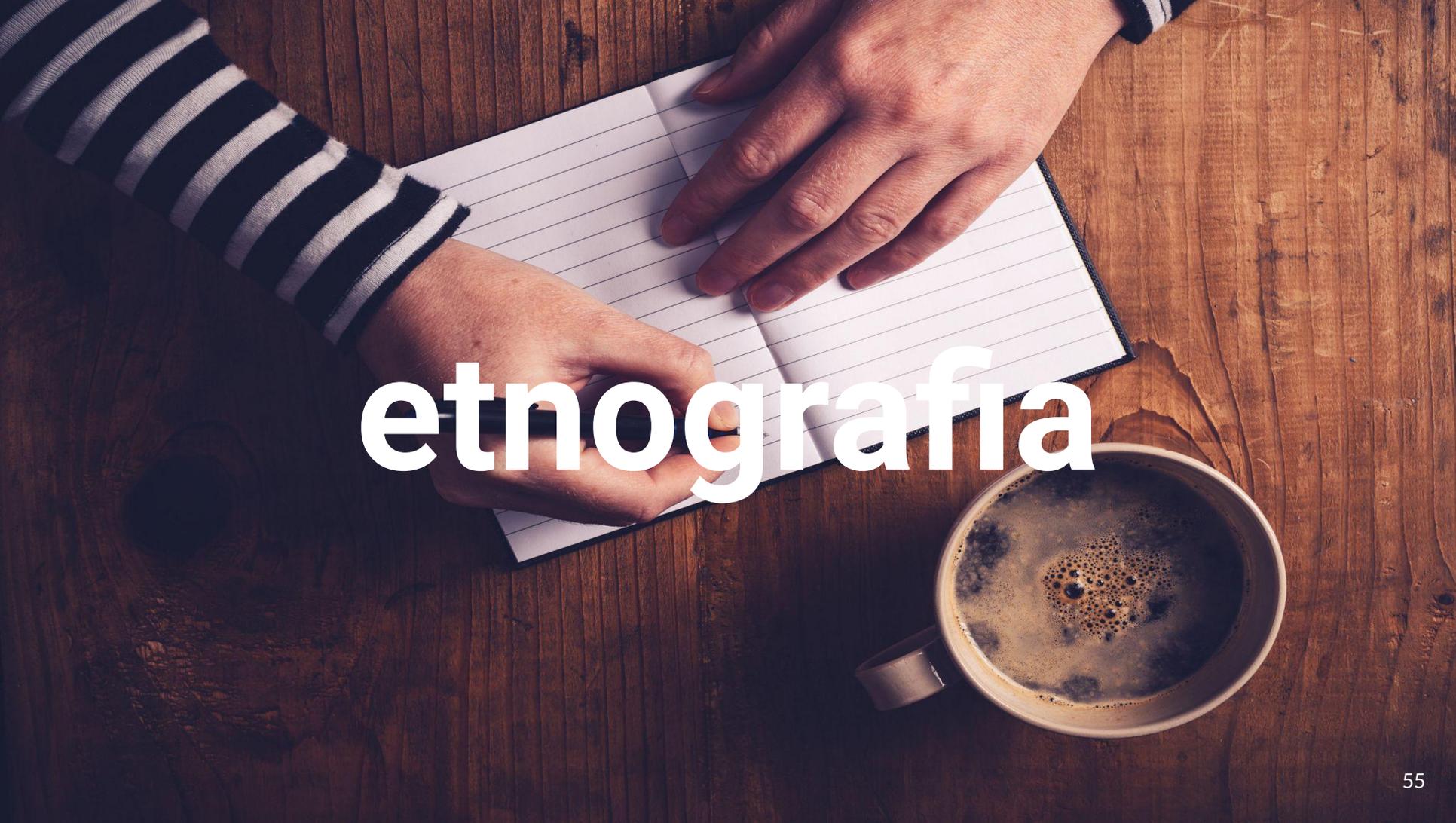
Para criar experiências significativas, você deve **conhecer as pessoas e preocupar-se com a vida delas.**

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 jacket. 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 white text in the center of the image.

pesquisar

A woman with short, curly blonde hair and glasses is sitting on a stone ledge, painting on a canvas. She is wearing a dark puffer jacket over a green sweater. The canvas is on a tripod and shows a landscape painting with purple and green tones. Behind her is a black wrought-iron fence with vertical bars. In the background, a body of water is visible, and across it, a city skyline with various buildings is seen under a slightly overcast sky. The word "observar" is overlaid in large white text across the center 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 white ceramic cup filled with dark coffee and foam is visible in the bottom right corner. The word "etnografia" is overlaid in large white text across the center of the image.

etnografia



um dia na vida

A photograph of two men sitting at a table in a bright, modern office or lounge area. The man on the left is seen from the back, wearing a dark polo shirt and glasses. The man on the right is facing him, wearing a grey blazer and a white shirt, and is gesturing with his hands as if speaking. On the table in front of them are water bottles, snacks, and papers. In the background, there are large windows with blinds, a green sofa, and another person sitting on the sofa. The word "entrevistar" is overlaid in large white letters across the center of the image.

entrevistar

A young child with short, light brown hair is smiling broadly. They are wearing large, red-rimmed glasses and are holding the temples of the glasses with both hands, as if adjusting them or playfully covering their eyes. The child is wearing a dark blue polo shirt. The background is a solid, bright blue wall.

ouvir sem julgar

Suspender os julgamentos



<https://www.youtube.com/watch?v=VZK7H6buyZ0&t=3s>

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?”.



SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda
12 min carro - residência

Hospital Praia do Canto

Tribunal Regional Eleitoral

PRODEST - Instituto de Tecnologia da...

Secretaria de Fazenda

Instituto de Cardiologia do Espírito Santo

PROTEVIX - GRUPO ANASP BRASIL

Golden Tulip Porto Vitória

Procuradoria Geral de Justiça

Ed. Work Center Office

Assessoria Jurídica e Advocacia Papalino...

Vigilância Sanitária Federal

Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo

Assembleia Legislativa do Espírito Santo (ALES)

1ª CIA 1ºBBM-Vitória-Corpo...

Tribunal de Justiça do Espírito Santo

BAYERL ADVOGADOS

Centrocor Vitória

Serasa Experian

Psico Store

Edifício Global Tower

Celebrity Residencial

Banco Caixa - Agência Enseada

Cecon - Centro



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

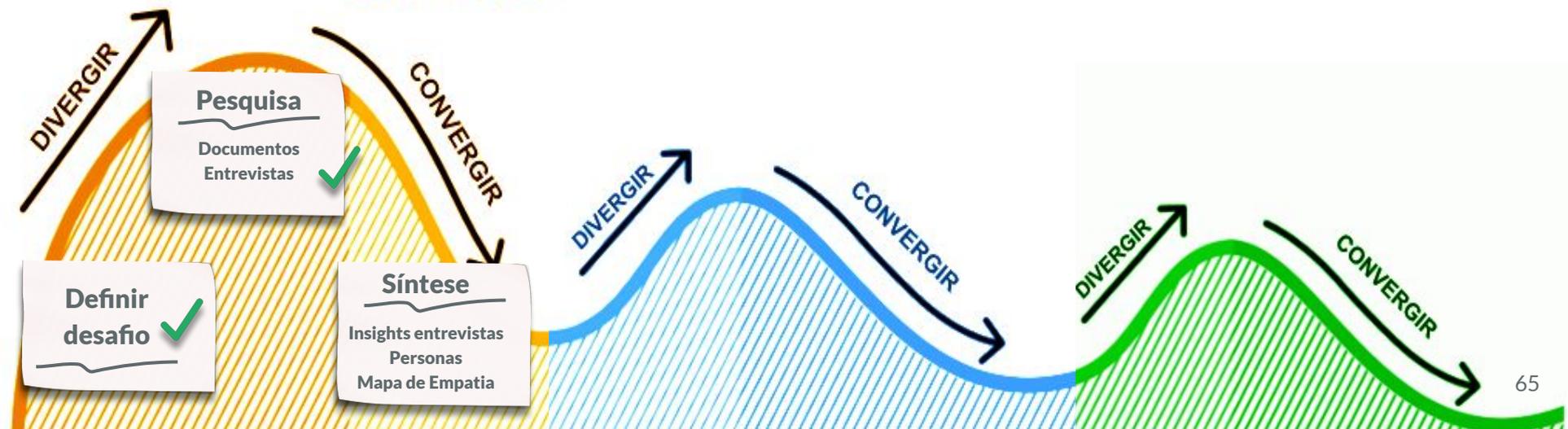
Tenho um design desafiador.
Como devo começar?
Como devo conduzir a entrevista?
Como manter-se centrado-na-pessoa?

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?



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
persona

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).**

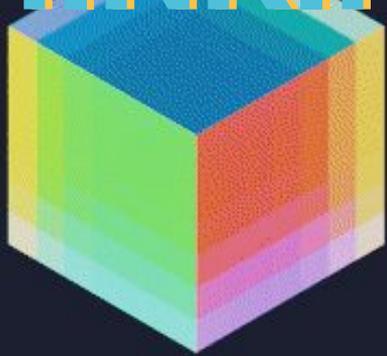


Reavaliar o desafio

- **Considerar informações relevantes do processo de imersão;**
- **O desafio precisa ser revisado?**



DESIGN THINKING



Checkout!

- como foi?

até amanhã ;)

DESIGN THINKING

Solução de problemas e desafios de forma criativa e colaborativa!

OFICINA DE
CAPACITAÇÃO
EESP





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. Their right arm is replaced by a white prosthetic arm with a yellow grip. The background is slightly blurred, showing a yellow chair and a window. 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

Desafiando 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



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

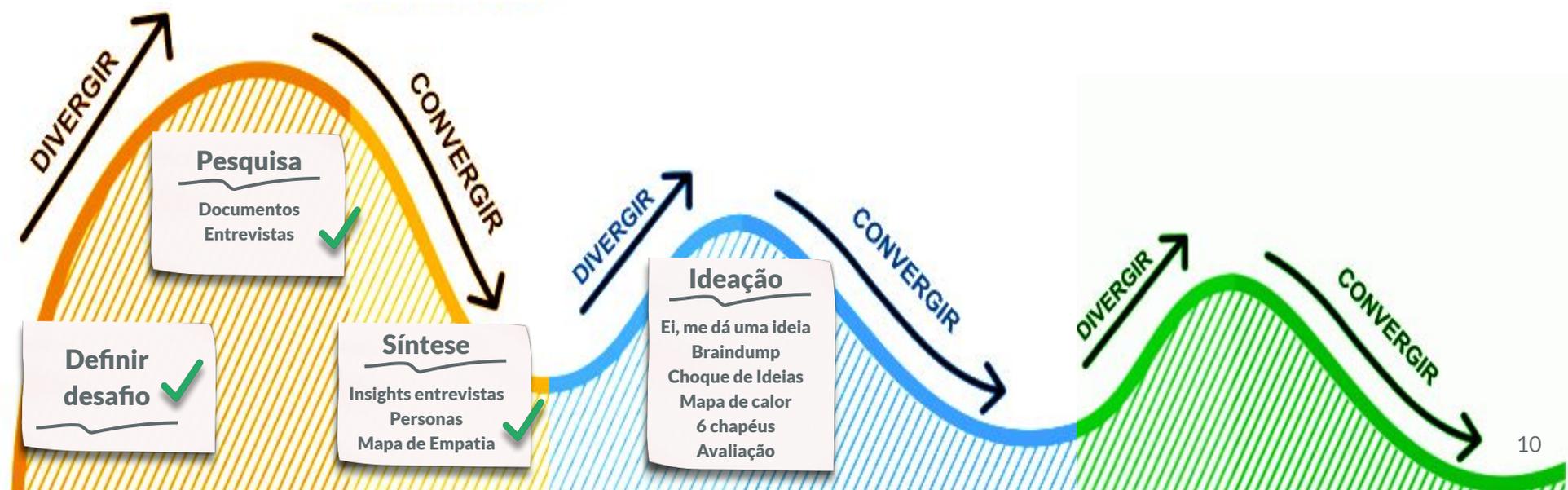
Tenho um design desafiador.
Como devo começar?
Como devo conduzir a entrevista?
Como manter-se centrado-na-pessoa?

IDEAÇÃO

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

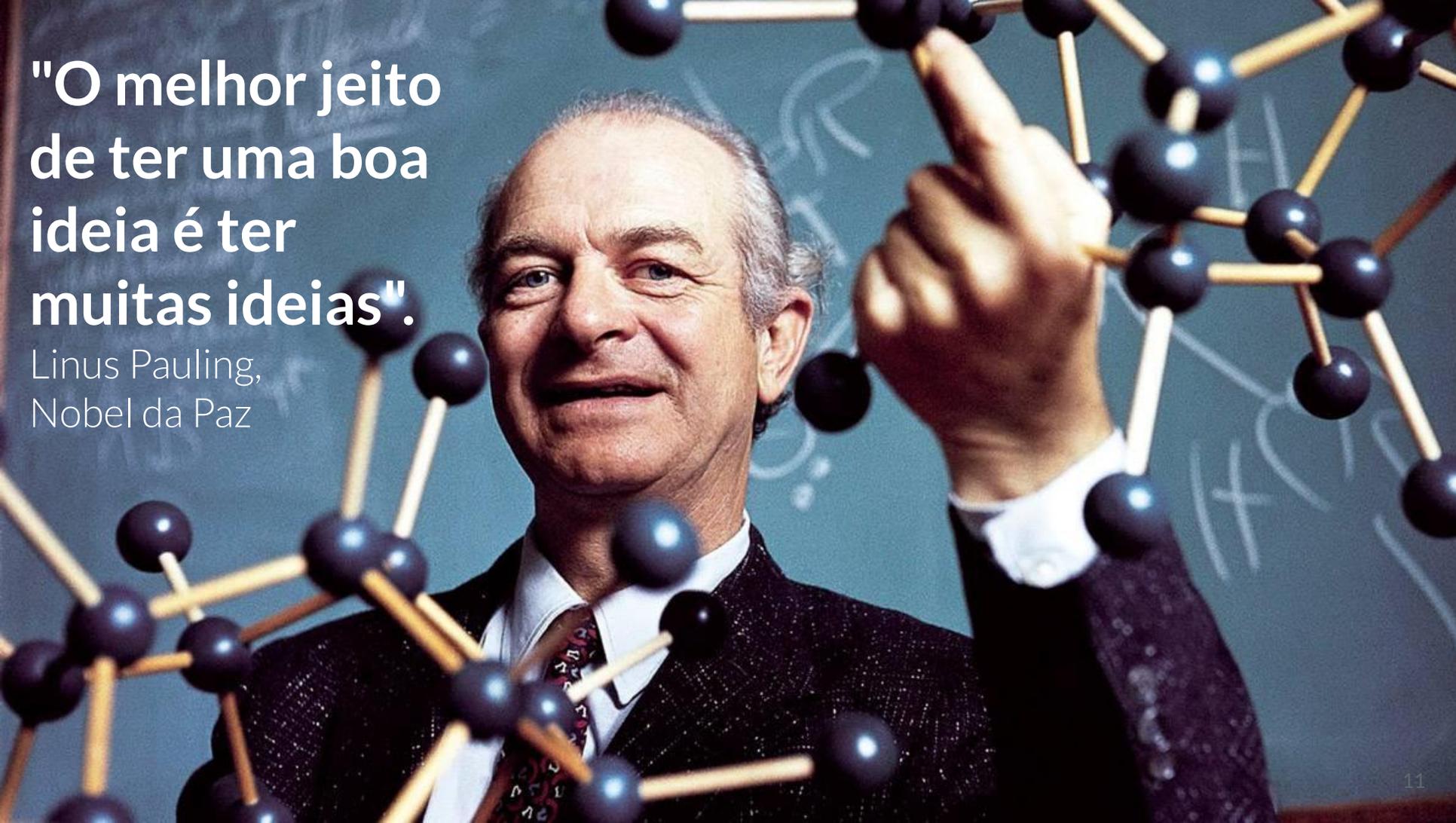
PROTOTIPAÇÃO

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

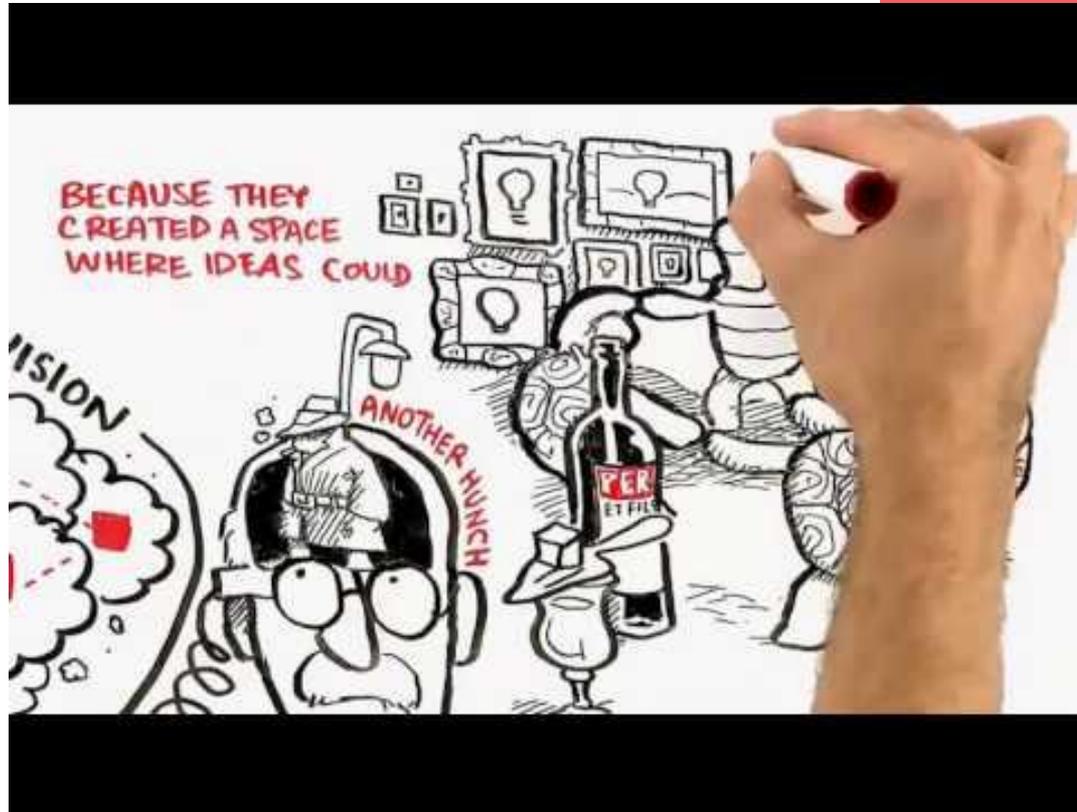


**"O melhor jeito
de ter uma boa
ideia é ter
muitas ideias".**

Linus Pauling,
Nobel da Paz



De onde vêm as boas ideias





"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 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, looking towards the other two. The table has several yellow sticky notes, a calculator, and a pen. The background is dark with a blue curtain and a framed picture on the wall.

soluções inclusivas



**responsabilidade
compartilhada**

A man and a woman are sitting on a light-colored sofa, facing each other and smiling. The woman has long, dark, wavy hair and is wearing a tan jacket. The man has short dark hair and a beard, wearing a tan jacket with a white fur collar. They appear to be in a relaxed, conversational setting. The background shows a bookshelf with several books and a teal wall with a white letter 'E'.

mútua compreensão

A stylized illustration of a road leading to mountains at sunset. In the foreground, a red car is driving away from the viewer. The road has white dashed lines. The background features purple mountains with snow, a large yellow sun, and a colorful sky. The text 'aprender e construir' is overlaid in white.

aprender e construir

**como
encontrá-las?**

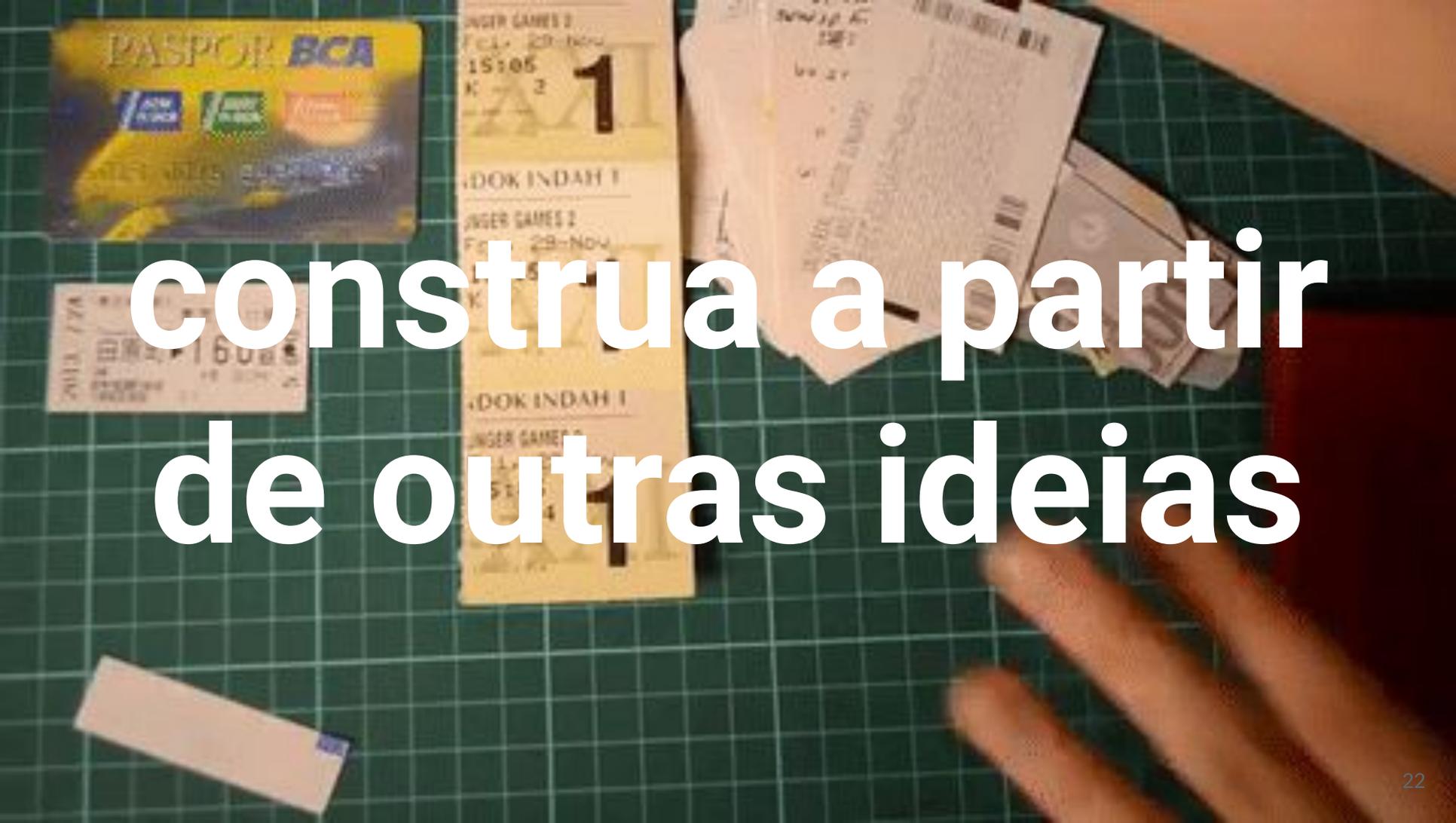


A close-up photograph of a man with dark, curly hair and a mustache. He is wearing a black shirt with white polka dots. He is holding a silver microphone in his left hand and pointing his right index finger upwards. The background is dark with warm, golden light sources, possibly stage lights, creating a bokeh effect.

uma conversa por vez

A group of five people, three women and two men, are smiling and clapping in a room. The room is decorated with colorful balloons (red, yellow, blue) and a whiteboard is visible in the background. The text "quantidade importa" is overlaid in the center of the image.

quantidade importa



**construa a partir
de outras ideias**

A man in a blue shirt is lying on a table with a green cushion, holding a device. In the background, there are people, including one in a yellow shirt, and a table with green items. The text "encoraje ideias malucas" is overlaid in white.

**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 to his right. The interior of the truck is visible, including the steering wheel and dashboard. The background outside the window shows a blurred green landscape. The text "mantenha o foco" is overlaid in large white letters across the center of the image.

mantenha o foco



sem julgamentos

1 UMA CONVERSA
POR VEZ.

ENCORAJE AS
IDEIAS DOIDAS. **4**

NÃO FAÇA
CRÍTICAS NEM
JULGAMENTOS. **7**

SEJA VISUAL. 5

3 CONSTRUA SOBRE A
IDEIA DOS OUTROS.

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

6 MANTENHA O FOCO.
FIQUE NO ASSUNTO PROPOSTO.

Ideias malucas



<https://www.youtube.com/watch?v=9sm0VJPZ3kc&t=5s>

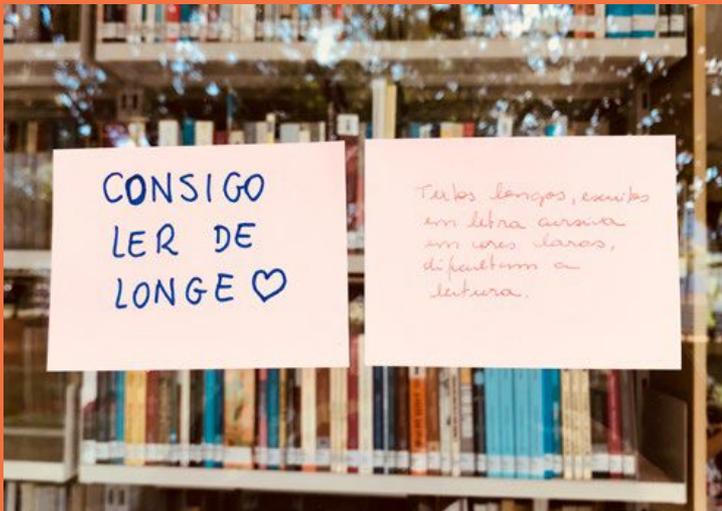


Partiu brainstorm ;)

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



5 min



Ideação coletiva ;)

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

 25 mim

Termômetro de ideias...

- Mapa de calor - 2 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.



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



MATRIZ DE SELEÇÃO DE PROPOSTAS

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





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 ?



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

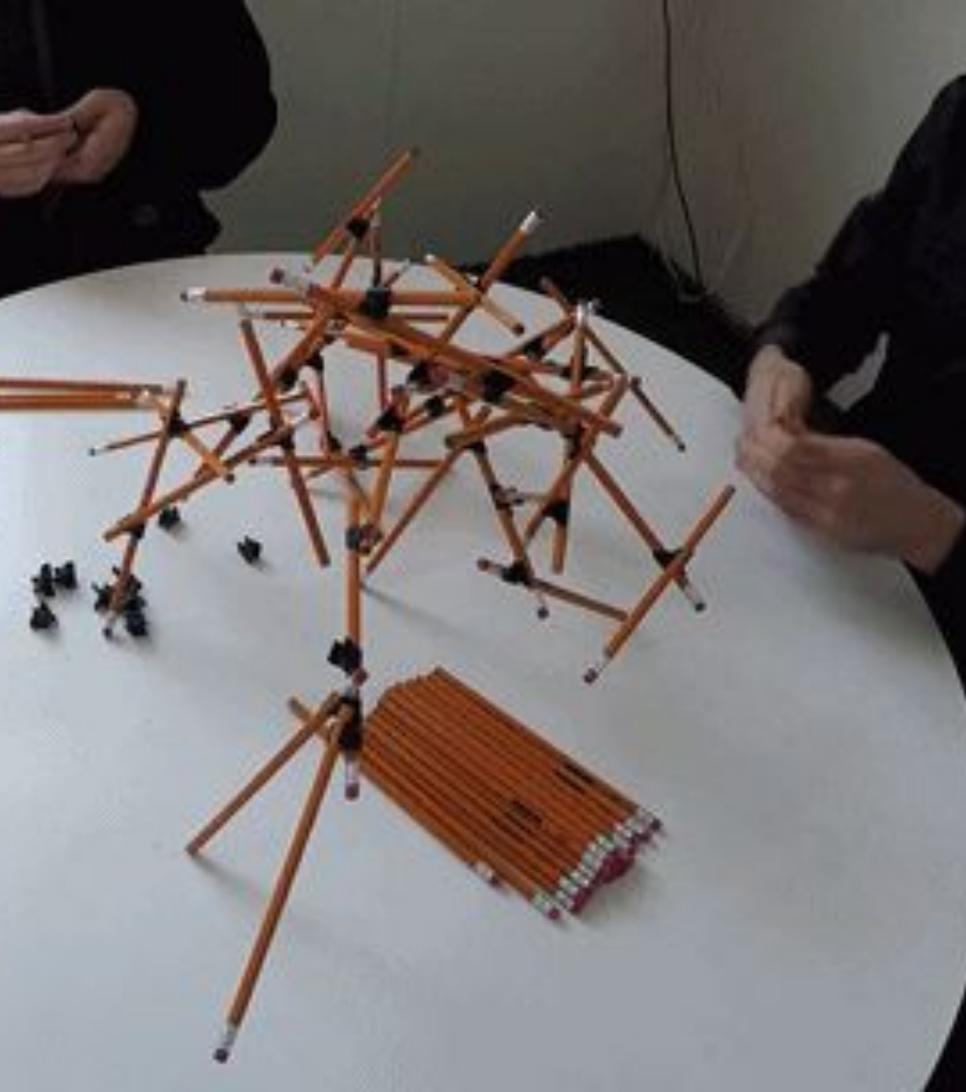
Tenho uma solução inovadora;
Como torno um conceito em realidade?
Como avalio se está funcionando?
Como planejo pela sustentabilidade?



PrototipAAAAÇÃO



Fome de Poder - 2016 · Drama/Ficção histórica · 1h 55m



PROTÓTIPO

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

A historical drawing, likely a technical sketch or architectural plan, showing a dome-like structure. The drawing is rendered in dark brown ink on a light-colored, aged paper. The structure is composed of a series of intersecting lines forming a grid-like pattern, with a central vertical axis and a horizontal base. The lines are somewhat irregular and hand-drawn, suggesting a preliminary or conceptual design. The background of the drawing consists of a fine, regular grid of lines. The overall appearance is that of a historical technical drawing or architectural plan.

**VISLUMBRAR O
FUTURO**



APRENDER



COLABORAR

A person is sitting in a workshop, writing on a small white card with a grid. The card has a 3x3 grid with handwritten letters and numbers. The person is holding a white marker. In the background, another person is holding a stack of colorful sticky notes. The text 'GERAR COMPREENSÃO MÚTUA' is overlaid on the left side of the image.

**GERAR
COMPREENSÃO
MÚTUA**

COLOCAR A MÃO NA MASSA





EXPERIMENTAR

A person wearing a white t-shirt and dark shorts is stepping on a dark, cylindrical metal object (possibly a trash can or a piece of equipment) against a blue wall. The person's right foot is on the top edge of the object, and their left foot is on the ground. The scene is outdoors on a grassy area. The text "pode errar!!" is overlaid in white on the image.

pode errar!!



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



EXPLORAR

AVALIAR

ご存知ですか？
ホケのこと。

えっ？ マネキンじゃないかって？
たしかに人形だけど、ちょっと違います。

これは、安全なクルマのイメージを伝えるために、
開発された「ホケ」です。ホケは、
人形と違って、クルマの安全性能を
評価するために使われます。

COMUNICAR



DO YOU HAVE
OPINIONS
BOSTON

SAY
IT
ALOUD!!



What's most important
- You about T?

Icons: heart, smiley face, speech bubble, and a small box.

Four coffee cups are attached to the bottom of the sign.

Basic Self Expression

- Personal values
- Cultural norms
- Social pressure
- Don't make it too hard
- I want to be all the things!
- Don't feel like I'm being
- the world? I want the best of everyone



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

JOHN MAEDA,
Designer, AUTOMATTIC





O ESTÁDO MAIOR
GEM (EM G) 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 1

+

LOGO

CHECKOUT



SELLER \$15.00 TEAPOT

QUANTITY 1

SHIP ADDRESS Add Ship Address

PAYMENT Add Payment

TOTAL \$15.00

CHECKOUT

SHIP ADDRESS

FIRST NAME LAST NAME

ADDRESS 1

ADDRESS 2

ZIP CITY

PHONE

ONE

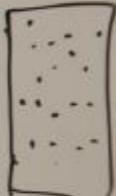
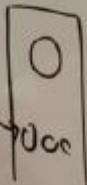
ONE

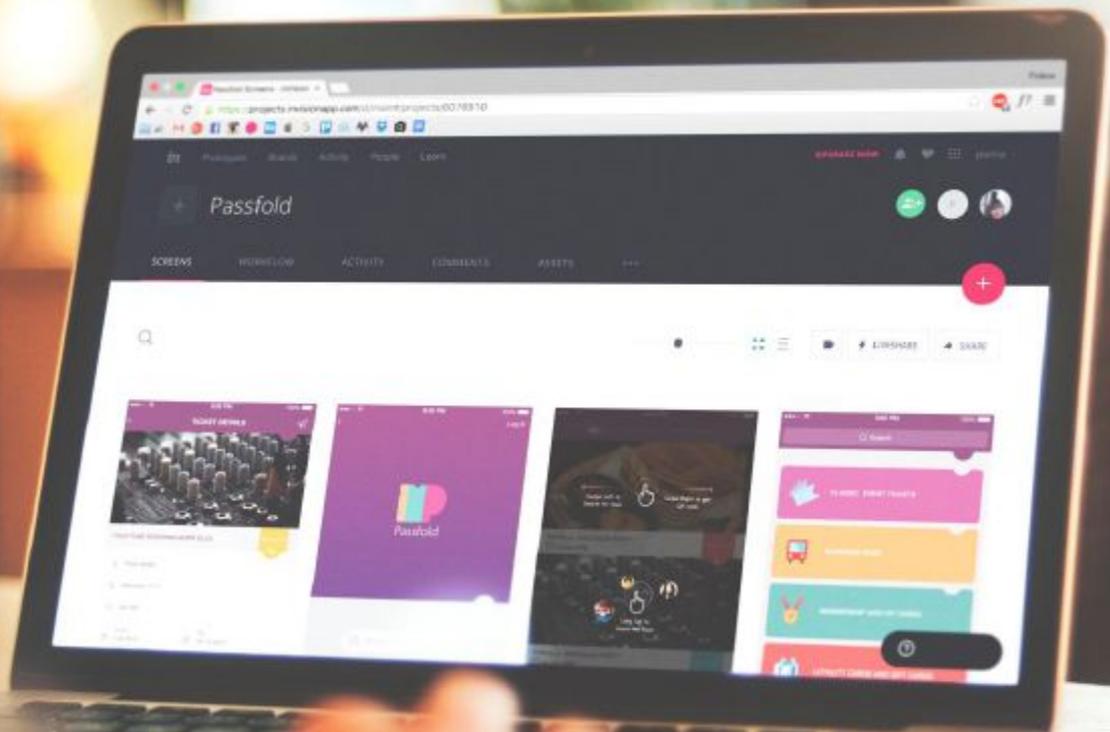
ESBOÇO E
PROTÓTIPOS
EM PAPEL



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...

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?

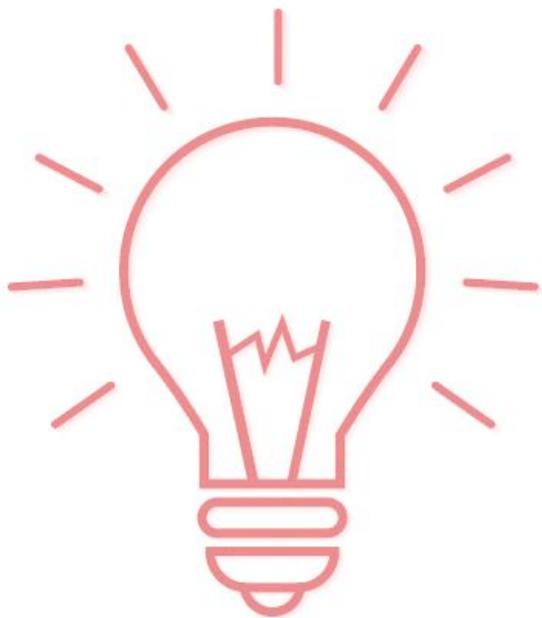
Onde?

9.

pitch



**Elevator
PITCH**



QUAL A SOLUÇÃO?

Para o desafio.....

Tivemos a ideia.....

que é um(a).....

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



até logo ;)



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 impossível.



5 minutos!



Cuida dos demais chapéus.

Planeja a ação.

“Como foi fazer este processo?”