

Storytelling A narrativa apoia a exploração da ideia do serviço. Através do uso de palavras simples, o narrador irá ilustrar a solução. Isso permite não somente a comunicação da ideia dentro de um grupo, mas também a preparação dos primeiros esboços para o storyboard. A narrativa deixa algumas lacunas a serem preenchidas pelas sugestões de outras partes interessadas e usuários.	4	Design Service Tools
Storyboard Uma representação visual de uma história através de quadros estáticos, compostos por desenhos, colagens, fotografias ou qualquer outra técnica disponível.	4	Vianna et al. (2012)
Pôster É uma simulação de uma futura publicidade promocional do serviço. Através da elaboração do cartaz, os designers imaginam como a nova oferta poderia ser lançada no mercado e percebida pelos consumidores.	4	Design Service Tools
Métricas de sucesso É o levantamento dos melhores indicadores para medir o sucesso de um projeto, como o número de visitas em um site ou o compartilhamento de seu conteúdo.	4	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú
Roadmap É a elaboração de uma linha cronológica que prevê a implementação de soluções inovadoras, assim como a viabilidade de cada mudança. Projetar inovações a curto, médio e longo prazo é fundamental para alinhar uma estratégia de renovação constante de um negócio.	4	Caixa de Ferramentas – Banco Itaú

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada.

2.3 O Processo Projetual

As atividades envolvidas no processo de desenvolvimento de produtos ou serviços, abrange as fases analítica, criativa e executiva, independentemente da complexidade do problema ou oportunidade a ser abordado. A intenção do presente estudo foi trazer um conjunto de métodos e ferramentas de apoio, previamente selecionados na bibliografia pesquisada, tendo em vista alguns fatores, tais como: flexibilidade, utilização por diferentes autores, efetividade, semelhanças de métodos e ferramentas, compreensibilidade, dinâmica, fases do processo, visão sistêmica, entre outros.

A abordagem do design de serviços se refere ao processo de design e não ao seu resultado final. O resultado de um processo de design de serviços pode assumir diversas formas: desde estruturas organizacionais relativamente abstratas, processos operacionais, experiências de serviços até objetos fisicamente concretos (Stickdorn e Schneider, 2014) [2].

Por ser o Design Thinking um processo interdisciplinar e bem articulado, graças aos vários métodos, técnicas e ferramentas nem sempre oriundos do design, o Design Thinking pode ser combinado ou arranjado ao longo do processo, auxiliando as equipes de projeto, na busca de soluções potencialmente adequadas a uma experiência positiva do usuário. Houve uma preocupação em trazer uma visão sintética do processo, sem contudo, perder o seu caráter conceitual e sua visão de cenário.

Designers criam e elaboram caminhos realistas a partir do presente, em direção a futuros desejáveis, e os propõe aos que podem trazer o projeto para fruição. O caminho indicado pelo design deve ser realista de acordo com os esforços e benefícios para todos os colaboradores, e deve abrir oportunidades valiosas para os tocados pelo design [5].

Neste contexto, procurou-se dar clareza aos conteúdos de Design Thinking, com vistas no aprimoramento de sua utilização, como um facilitador nas práticas projetuais. A fim de sumarizar os resultados desta pesquisa, apresenta-se as figuras 3 e 4 com o nome das ferramentas, relacionando-as com a fase em que pode ser utilizada.