

questões, que tem como objetivo a criação de soluções aprimoradas. Se caracteriza essencialmente na habilidade de combinar empatia, criatividade e racionalidade para atender às necessidades dos clientes e usuários e alavancar o sucesso do negócio (Brown, 2010) [1].

Segundo Pinheiro e Alt (2011, p. 5) [6], Design Thinking é mais do que uma metodologia. É um novo jeito de pensar e abordar problemas. Um novo modelo mental.

Design thinking é essencialmente um processo de inovação centrado no homem, que enfatiza a observação, colaboração, aprendizado rápido, visualização de ideias, a prototipagem rápida de conceitos e análise de negócios simultâneos, o que acaba influenciando a estratégia de negócios e a inovação. É uma ferramenta para imaginar futuros estados e trazer produtos, serviços e experiências para o mercado. [7]

## 2 UMA VISÃO DE CENÁRIO

A realidade atual e a mudança de comportamento no modo de vida das pessoas, impulsionou o design tirando-o de uma abordagem clássica, para uma atuação mais holística e aprofundada sobre os hábitos e ações dos indivíduos e do mundo real. Esta percepção pode auxiliar o designer e as equipes de projeto na elaboração de diálogos e gerar interfaces para as futuras interações dos usuários com as soluções propostas.

O entendimento dessa prática por parte dos *stakeholders*, em conhecer mais profundamente o seu papel neste contexto, como elemento integrador e transformador sócio- econômico e cultural, se mostra como um instrumento potencial, capaz de contribuir para a melhoria de qualidade de produtos e serviços.

O Design de Serviços é uma área emergente, focada na criação de experiências cuidadosamente planejadas, por meio do uso de uma combinação de mídias tangíveis e intangíveis. Isso oferece inúmeros benefícios à experiência final do usuário, quando aplicado a setores como varejo, bancos, transportes e saúde. O Design de Serviços, enquanto prática, geralmente resulta no Design de Sistemas e Processos que tem como objetivo oferecer ao usuário um serviço holístico. [2]

Conforme Lotta Hassi e Miko Laakso (2011) [8], os diversos elementos da disciplina do design thinking podem ser classificados em três dimensões principais: as práticas do processo de design, as abordagens cognitivas e os aspectos relacionados com o modelo mental dos profissionais da área. O Quadro 1 contém os elementos de cada dimensão com seus principais autores.

Quadro 1 - Quadro de referência em três dimensões do Design Thinking

Práticas	<b>Abordagem centrada nas pessoas</b> Exemplos: Baseada em pessoas, centrada no usuário, empatia, etnografia, observação (Brown 2008; Holloway 2009; Ward et al. 2009) <b>Pensar fazendo</b> Exemplo: Prototipar cedo e rapidamente, aprendizagem rápida, ciclos iterativos e rápidos de desenvolvimento (Boland & Collopy 2004; Lockwood 2010; Rylander 2009) <b>Visualização</b> Exemplo: Abordagem visual, visualização de aspectos intangíveis, pensamento visual (Carr et al. 2010; Drews 2009; Ward et al. 2009) <b>Combinação dos métodos convergente e divergente</b> Exemplo: "Ideação", descobrir padrões, criação de múltiplas alternativas (Boland & Collopy 2004; Drews 2009; Sato et al. 2010) <b>Trabalho Colaborativo</b> Exemplo: Colaboração multidisciplinar, envolvendo diversos stakeholders, equipes interdisciplinares (Dunne & Martin 2006; Gloppen 2009; Sato et al. 2010)
	<b>Abordagens cognitivas</b> <b>Raciocínio Abduutivo</b> Exemplo: A lógica do "o que poderia ser", encontrando novas possibilidades, urge criar algo novo, desafiar normas (Fraser 2009; Lockwood 2009; Martin 2009) <b>Resignificação reflexiva</b> Exemplo: Reformular o problema, indo além do que é óbvio para ver o que está por trás do problema dado (Boland & Collopy 2004; Drews 2009; Zaccai em Lockwood 2010) <b>Visão Holística</b> Exemplo: O pensamento sistêmico, visão 360 graus sobre o tema (Dunne & Martin 2006, Fraser 2009, Sato 2009) <b>Pensamento Integrativo</b> Exemplo: Equilíbrio harmonioso, resolução criativa das tensões, encontrar o equilíbrio entre a validade e confiabilidade (Brown 2008, Fraser 2009, Martin 2010)
	<b>Modelos Mentais</b> <b>Experimental e Exploratória</b> Exemplo: A licença para explorar as possibilidades, arriscando fracassos, falhando rapidamente (Brown 2008; Fraser 2007, Holloway 2009) <b>Tolerante a ambigüidades</b> Exemplo: Permitindo ambigüidade, tolerância para a ambigüidade, confortável com a ambigüidade, processo fluído e aberto (Boland & Collopy 2004; Cooper et al. 2009, Dew 2007) <b>Otimista</b> Exemplo: Vendo restrições como positivas, atitude otimista, desfrutando da resolução de problemas (Brown, 2008; Fraser 2007, Gloppen 2009) <b>Orientada para o futuro</b> Exemplo: Orientação para o futuro, a visão vs. status quo, a intuição como uma força motriz (Drews 2009; Junginger 2007, Martin 2009)