

FIAP

Design Thinking



| O que é Design Thinking?

O termo significa “pensamento do design” ou “pensar como um designer”.



Design Thinking é uma metodologia **de desenvolvimento de produtos e serviços focados nas necessidades, desejos e limitações dos usuários.**

| Objetivo do Design Thinking?



É converter dificuldades e limitações em benefícios para o cliente e valor de negócio para a sua empresa.

Como o Design Thinking Surgiu?

O termo foi popularizado por Tim Brown, CEO da Ideo, empresa norte-americana que presta consultoria em design. **O empresário estabeleceu a diferença entre ser um designer e pensar como um.** Em sua visão, **todos deveriam pensar como designers, ainda que não sejam da área, para conquistar um nível de inovação radical nas empresas e na vida.**



Popularizada pela consultoria, a abordagem foi apresentada e discutida no Fórum Econômico Mundial de Davos, em 2006. Dois anos depois, estampou uma das capas da Harvard Business Review. A partir daí, o mundo tinha os olhos voltados ao design thinking.

Quem usa o design thinking?

Natura

Um dos cases mais conhecidos sobre o uso do Design Thinking é o da Natura. **A empresa de cosméticos utilizou a abordagem para criar uma nova linha de produtos para se relacionar com o público jovem.**

A empresa criou um grupo de pesquisa e acompanhamento de um grupo focal segmentado e passou a entender a rotina desse público. Desse jeito, foi possível criar produtos para atender as necessidades e desejos dos jovens.



Quem usa o design thinking?

Netflix

A Netflix também é adepta do design thinking, e não é por acaso.

A imersão nos dados e informações sobre o público e padrões de audiência permite que eles desenvolvam um conteúdo personalizado. Este é um dos motivos para tanto sucesso da então considerada maior gigante do streaming.



Quem usa o design thinking?

Havaianas

Usou das estratégias do design thinking na sua transformação.

Após um longo processo de pesquisa de mercado e oportunidades, a empresa concluiu que havia um mundo de oportunidades para além do chinelo de dedo.

E a partir daí desenvolveu uma nova linha de produtos super diversificados. Com novas propostas e materiais. O resultado foi um sucesso.



Como funciona o Design Thinking?

Trata-se de uma **abordagem**, pois, apesar de contar com etapas, **pode ser modificado e adaptado a cada empresa e, mais particularmente ainda, a cada projeto**. Afinal, como pode ser utilizado para solucionar questões diferentes e de ramos de atuação distintos, **não tem regras a serem seguidas, mas boas práticas flexíveis**.



Pilares do Design Thinking?

O design thinking está ancorado em três pilares principais. São eles:

Empatia: consiste em olhar para o problema com os olhos de quem o está vivenciando. No caso de um projeto, significa se colocar no lugar do público;

Colaboração: a abordagem também considera a união de profissionais de diferentes áreas para gerar as melhores ideias;

Experimentação: o design thinking não é algo teórico, mas prático. Por isso, ele inclui uma fase de testagens, para verificar o que foi pensado anteriormente.



Etapas do Design Thinking



Etapas do Design Thinking



Empatia

A primeira etapa dessa abordagem é considerada a fase de entendimento e compreensão de todos elementos de um problema. Isso envolve o problema em si, o público, as outras soluções já disponíveis e a sua empresa.

Esta etapa é também chamada de **imersão**, pois é a fase do processo onde os pesquisadores “mergulham” na realidade para observarem in loco o problema, de modo a obterem o máximo de informações e experiências possíveis, as quais fornecerão elementos importantes para a realização das próximas etapas.

Etapas do Design Thinking

Empatia

Ferramenta de Apoio **Mapa da Empatia**

A ferramenta mapa da empatia serve para conhecer a (s) pessoas e coletar informações importantes para a resolução do problema.



Etapas do Design Thinking

Empatia

Ferramenta de Apoio **5 Whys – 5 Porquês**

Os 5 porquês é uma ferramenta que busca descobrir a causa raiz de um problema a partir de seus sintomas. Na prática, consiste em perguntar cinco ou mais vezes o porquê de um problema até chegar a uma causa satisfatória que explique o fato originalmente do problema. É importante que essa técnica seja realizada em equipe e com a (s) pessoas (a) implicada (s) no problema investigado. É um momento importante também para a geração de insights, fundamentais para a etapa da ideação.



Etapas do Design Thinking



Definição do Problema

Nesta etapa o objetivo consiste em analisar as informações e experiências adquiridas na etapa anterior e delimitar o problema. É o momento do processo onde entender o que se busca solucionar é essencial para obter insights e ideias criativas na próxima etapa.

é na etapa de análise e síntese que acontece o planejamento das ações que precisam ser realizadas para que, ao final do projeto, a abordagem de Design Thinking tenha um resultado eficiente.

É fundamental que cada detalhe dessa etapa esteja documentado e apresentado de uma forma visual, para que sirva de base para todo o restante do projeto.

Etapas do Design Thinking

Definição
do
Problema

Ferramenta de Apoio **Matriz de definição de problema**

Esta ferramenta ajuda a equipe a re(pensar) o problema através de diferentes questões e pontos de vista.

1	Qual é a questão principal e por que ela é importante?	3	Quais as consequências desse problema mais afetam as pessoas?
2	Para quem isso é um problema?	4	Você consegue pensar esse problema de forma diferente?
5	Que fatores sociais e culturais têm influência neste problema?	6	Em uma frase é possível definir o problema?

Etapas do Design Thinking



Ideação

Após o entendimento do problema, da análise das possibilidades e das características e da realização da síntese de tudo que foi coletado, **é hora de coletar ideias para desenvolver uma solução realmente eficiente para o público específico.**

A etapa de ideação **deve servir para que todos envolvidos no projetos possam sugerir propostas de intervenção e apresentar seus *insights*.** Um resultado eficiente, normalmente, é encontrado em projetos que conseguem desenvolver ideias de representantes de várias perspectivas sobre o problema.

Etapas do Design Thinking

Ideação

Ferramenta de Apoio **Pesquisa Desk**

Consiste na busca de informações complementares em diversas fontes: sites, livros, artigos, revistas e vídeos sobre o assunto estudado no projeto. O uso do fichamento ou mesmo anotações é importante neste tipo de pesquisa, de modo que as informações obtidas estejam acessíveis a todos os membros da equipe e em todas as etapas do processo.



Etapas do Design Thinking

Ideação

Ferramenta de Apoio **Brainstorming**

É um método de geração de ideias em grupo. Cada integrante da equipe a partir de seus conhecimentos prévios e mais as informações obtidas nas fases da empatia e da definição do problema sugere ideias para desenvolver uma solução para o problema escolhido pela equipe.

Algumas regras:

- 1º- Definir um líder para coordenar a reunião;
- 2º- Os integrantes devem ter conhecimento do assunto e colaborar com as suas ideias;
- 3º- Nenhuma ideia deve ser descartada;
- 4º- Todas as ideias devem ser registradas;
- 5º - Boas ideias podem ser geradas a partir de outras ideias;
- 6º- As melhores ideias devem ser destacadas e reavaliadas;



Etapas do Design Thinking

Ideação

Ferramenta de Apoio **Matriz Swot**

A Matriz SWOT é uma ferramenta voltada para a avaliação do ambiente interno e externo da equipe antes de tirar a ideia do papel, ou seja, antes de iniciar a prototipação. Através dessa técnica, a equipe deve avaliar se a solução escolhida tem condições de obter sucesso quer pelas condições internas: **forças e fraquezas**, quer pelas condições externas: **ameaças e oportunidades**. A tomada de decisão estratégica é fundamental para que a solução seja viável tecnicamente e financeiramente, assim como desejável humanamente.



Etapas do Design Thinking



Prototipação

É a etapa em que as ideias se transformam em soluções reais para o problema apresentado. O resultado desse processo deve ser algo coerente com todos os aprendizados dos passos anteriores e **deve apresentar uma oportunidade de negócio para a empresa.**

A criação de protótipos funciona como uma forma de testar a aderência da solução junto ao público e o resultado para a empresa.

Atualmente, uma boa estratégia utilizada por muitas empresas é a criação de MVPs (*minimum viable product*, ou mínimo produto viável, em português). Assim, é possível criar testes com esforços reduzidos e melhorar o produto de acordo com a demanda.

Etapas do Design Thinking

Prototipação

Ferramentas de Apoio

Maquetes

Maquetes são representações em tamanho reduzido do objeto que se pretende construir. A representação visual e concreta de uma ideia permite a equipe avaliar e, se necessário, fazer ajustes no protótipo de modo que a solução atenda as necessidades das pessoas e seja viável tecnicamente e financeiramente.

Encenação

A encenação é uma técnica dentro do design thinking que serve para comunicar de forma visual a relação das pessoas com novos produtos ou serviços. Essa ferramenta permite a equipe extrair insights importantes e verificar na prática se a proposta atende os requisitos da inovação.

Fluxograma

O fluxograma é uma representação gráfica que descreve o passo a passo de um processo. Os benefícios dessa ferramenta são:

- Compreensão global do processo;
- Identificação de problemas, gargalos, pontos frágeis, riscos, etc.

Etapas do Design Thinking



Teste

Nesta fase o objetivo é testar o protótipo elaborado juntamente com a pessoa ou grupo para a qual foi desenvolvida a solução. “Na fase de teste, as soluções devem ser aperfeiçoadas e refinadas até que todos os aspectos problemáticos tenham sido removidos ou aperfeiçoados, até que não haja mais valores a serem agregados dentro do escopo e do contexto do projeto”.

Etapas do Design Thinking

Teste

Ferramentas de Apoio **Matriz de Feedback e Swot**

A matriz de feedback é uma ferramenta indispensável na avaliação do protótipo. Permite a equipe desenvolvedora da solução obter o retorno das pessoas / usuários, o que é importante para a detectar erros e realizar correções permitindo que haja uma evolução da solução antes da entrega final.



| Para pensar

“O Design Thinking não é uma receita de bolo mas sim uma mudança de atitude que irá ajudar as empresas a atuarem nas novas formas de trabalho que estão emergindo e também a dar respostas mais rápidas ao mercado”.



Referências

https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/572344/2/Guia%20Did%C3%A1tico%20do%20Design%20Thinking%20_%20uma%20metodologia%20ativa%20para%20estimular%20a%20criatividade%20C%20a%20inova%C3%A7%C3%A3o%20e%20o%20empreendedorismo%20em%20sala%20de%20aula..pdf

<https://insights.liga.ventures/inovacao/design-thinking/>

<https://blog.fecap.br/design-thinking/#:~:text=Netflix,considerada%20maior%20gigante%20do%20streaming.>

Perguntas

FIA/P

