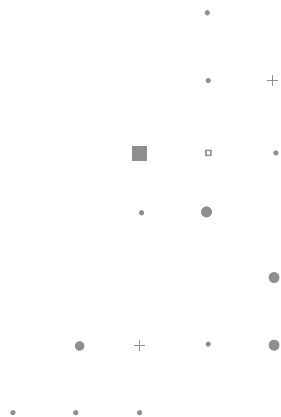


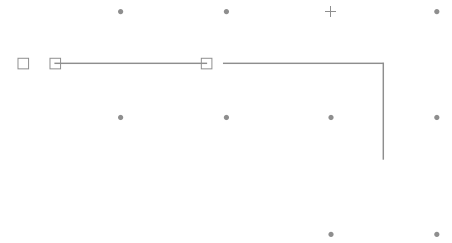


FIAP



AULA 7

DESIGN THINKING



AULA DE HOJE



O que é **DESIGN THINKING**

“

É um processo de pensamento crítico e criativo que permite organizar informações e ideias, tomar decisões, aprimorar situações e adquirir conhecimento.

— **Charles Burnette**

”





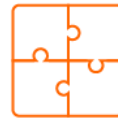
IMERSÃO
Entendimento



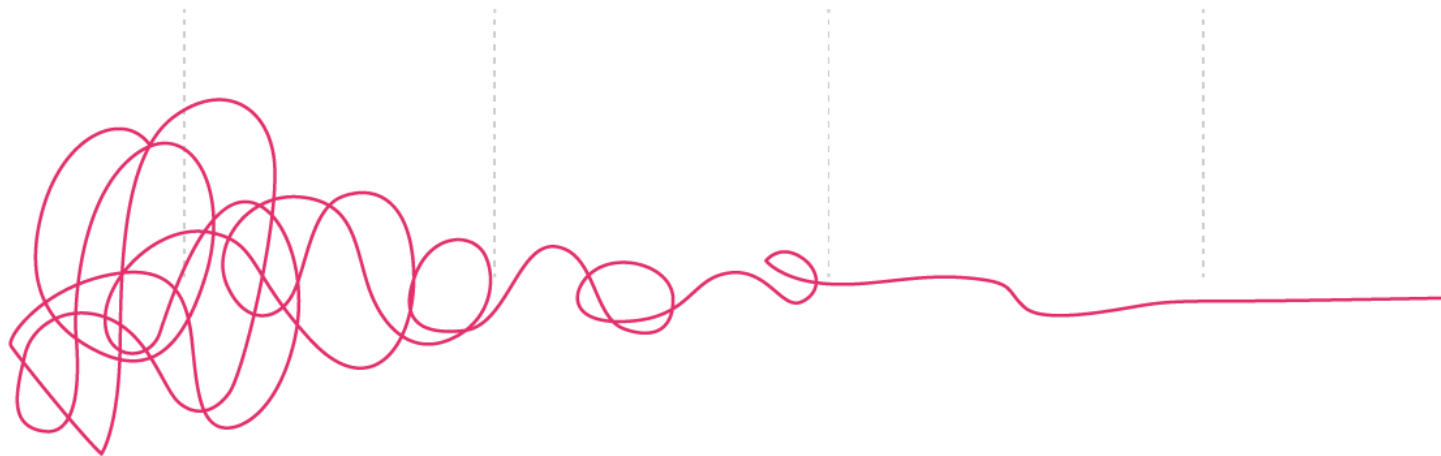
IDEAÇÃO
Criação



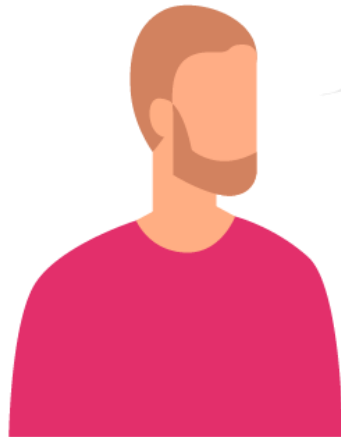
PROTOTIPAÇÃO
Teste



DESENVOLVIMENTO
Aplicação



A inovação é um processo complexo e não linear que pode ser explorado com a utilização da abordagem de Design Thinking



Mas por que utilizar
Design Thinking
nas empresas?

Porque de acordo com estudos
recentes, apenas 4% dos produtos
lançados no Estados Unidos
obtiveram sucesso no mercado

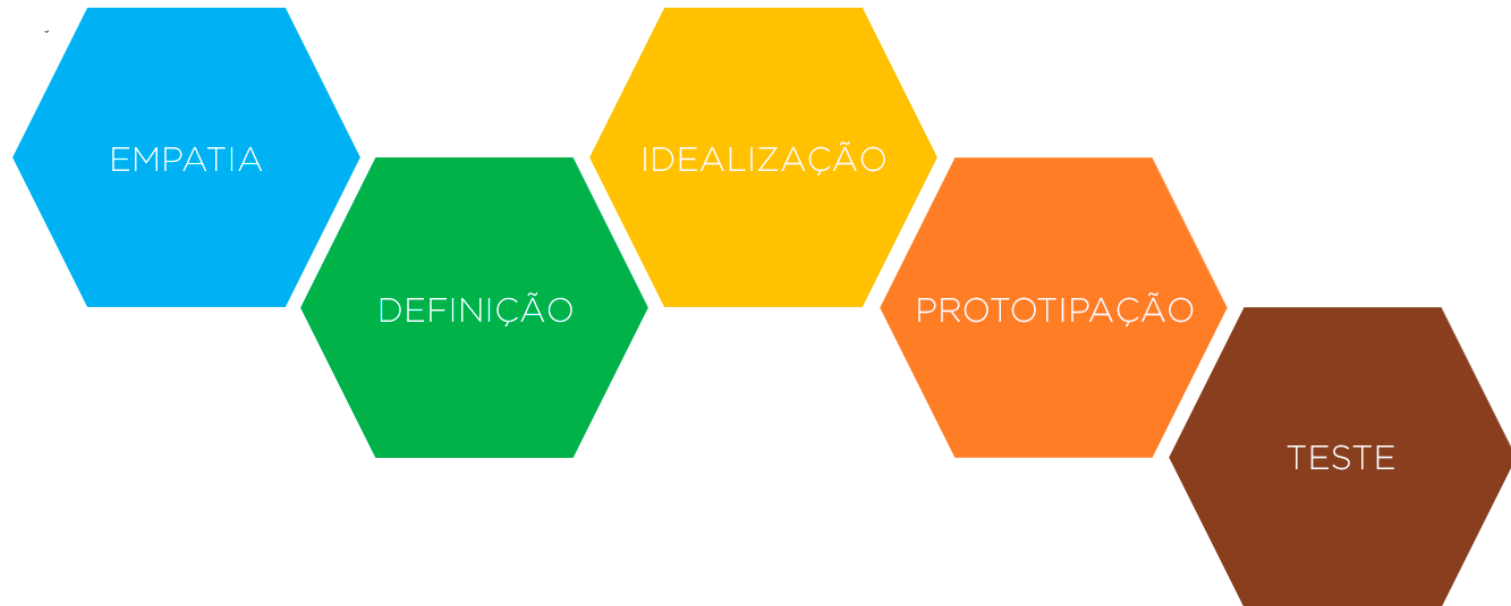


EM GERAL, O PROCESSO É UM CICLO CHAMADO HCD:

- Ouvir (Hear);
- Criar (Create);
- Entregar (Deliver).

Nesse ciclo, a solução proposta passa por inúmeras adaptações, começando como um **protótipo** e podendo terminar como uma grande **inovação disruptiva**.

5 PASSOS DO DESIGN THINKING



1. APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA (OUVIR)

Comunicação entre empresa (serviço ou produto) e cliente (consumidor).



2. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES (CRIAR)

Após a apresentação do problema, deem sugestões de como resolvê-lo.

Haverá registro de todas as prováveis soluções e, em conjunto (os grupos), deve ser feita a seleção das melhores soluções propostas.



3. APRESENTAÇÕES DAS SOLUÇÕES (ENTREGAR)

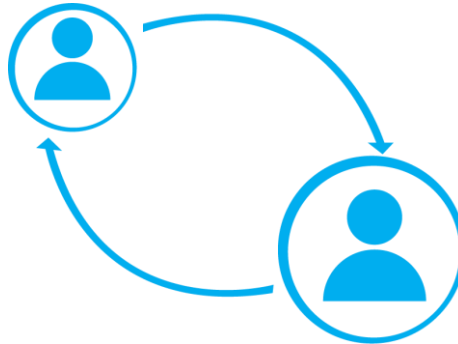
Os alunos, separados em grupos, devem apresentar as soluções para que o professor ou um especialista possam acompanhar e analisar as reais possibilidades de execução das propostas de cada grupo.



4. FEEDBACK PARA OS ALUNOS (OUVIR)

O professor avalia os alunos durante suas apresentações e, com a ajuda de especialistas, verifica a viabilidade de cada solução apresentada e do aprendizado colaborativo que levou à construção da ideia.

Os alunos também podem avaliar as ideias e contribuir com opiniões. O feedback pode incluir uma **análise das forças e fraquezas das ideias**, assim como sugestões de possíveis melhorias.



5. TRABALHO A PARTIR DO FEEDBACK (CRIAR)

Os alunos devem trabalhar a partir do feedback dado pelo professor (e especialistas, se for o caso) para refinar ainda mais a proposta de solução do problema.

Chegou a hora de escrevermos nosso escopo.

Não se esqueçam de evidenciar o problema, descrever as hipóteses e colocar os objetivos e metas a serem cumpridos.





EXEMPLOS DE APLICAÇÃO



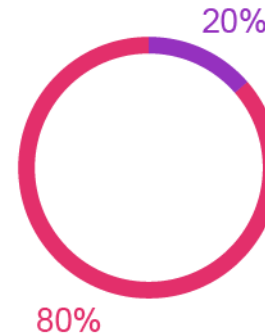
DESIGN THINKING APLICADO AO MUNDO REAL

CRIANÇAS ABAIXO DE 5 ANOS DE IDADE NO VIETNÃ

Antes da aplicação
da metodologia de **DT**



Depois da aplicação
da metodologia de **DT**



- Subnutridos
- Nutridos

MAS COMO ELES CONSEGUIRAM ISSO?



Imersão

Observação de valores atípicos - famílias muito pobres cujos filhos têm boa saúde.

Análise & síntese

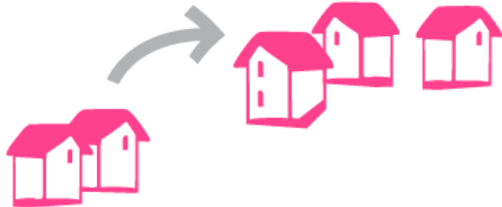
As famílias pobres observadas acrescentavam pequenos camarões, caranguejos e caramujos dos arrozais em suas refeições. Elas também faziam diversas refeições pequenas, em lugar de fazer duas grandes refeições diárias.



MAS COMO ELES CONSEGUIRAM ISSO?

Ideação

Criação de aulas de cozinha para as famílias cujos filhos sofrem de desnutrição visando a reprodução dos hábitos culinários das famílias com valores atípicos observados.



Prototipação

Reprodução desse trabalho em outras aldeias.

DESIGN THINKING APLICADO A MUNDO EMPRESARIAL

Ideação

A comunicação deve abordar o contexto emocional e ser menos impessoal ao lidar com o cliente



Prototipação

- Criação de URL personalizada para cada cliente, contendo suas informações pessoais
- Criação de um “guia de emergências” de fácil compreensão, para diferentes situações

DESIGN THINKING APLICADO A MUNDO EMPRESARIAL

DESAFIO Humanizar o relacionamento entre a seguradora e os clientes

Imersão

- Entrevista com clientes
- Pesquisa sobre política da empresa
- Aprendizado por observação de funcionários
- Ênfase na experiência do cliente



Análise & síntese

Os clientes não compreendem o jargão, são muito emocionais ou não acreditam profundamente na empresa.



DÚVIDAS?

• allen@fiap.com.br

“A dúvida é o princípio da sabedoria.”

- Aristóteles



OBRIGADO

FIAP

Copyright © 2022 | Professor (a) Allen Fernando

Todos os direitos reservados. Reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento, é expressamente proibido sem consentimento formal, por escrito, do professor/autor.



FIAP

