
O QUE É



DESIGN # THINKING

— SUMÁRIO



INTRODUÇÃO



POR QUE
CONHECER O
DESIGN
THINKING?



O QUE É
DESIGN
THINKING?



QUAIS SÃO
AS ETAPAS?



QUAL É A
APLICAÇÃO
DO DESIGN
THINKING NAS
EMPRESAS?



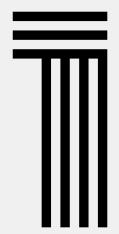
PRINCIPAIS
FERRAMENTAS
UTILIZADAS



CONCLUSÃO



SAIBA MAIS
SOBRE A
IMPROVE

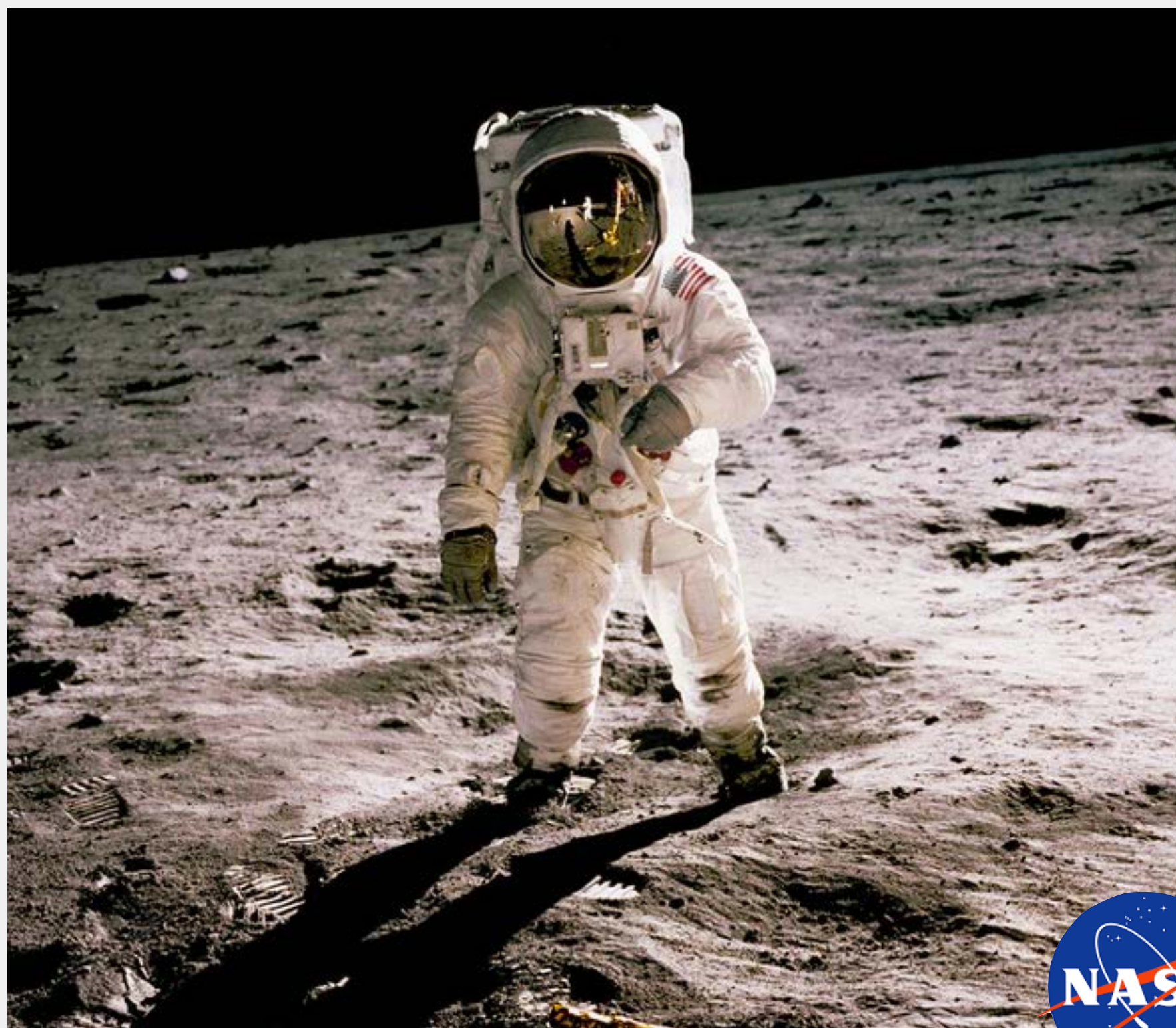


INTRODUÇÃO



Se você chegou a este ebook é porque já deve ter ouvido falar em **Design Thinking**, mas provavelmente se deparou com *post-its*, pessoas sorrindo em grupo, *dinâmicas divertidas*, um contexto que quase não parecia trabalho e pode ter pensado: não é disso que eu preciso aqui. Nesta rápida leitura queremos te levar a compreender porque amamos o Design Thinking, o utilizamos como base para as soluções dos problemas mais complexos e acreditamos que você também pode fazer isso.

POR QUE
CONHECER O
DESIGN
THINKING?



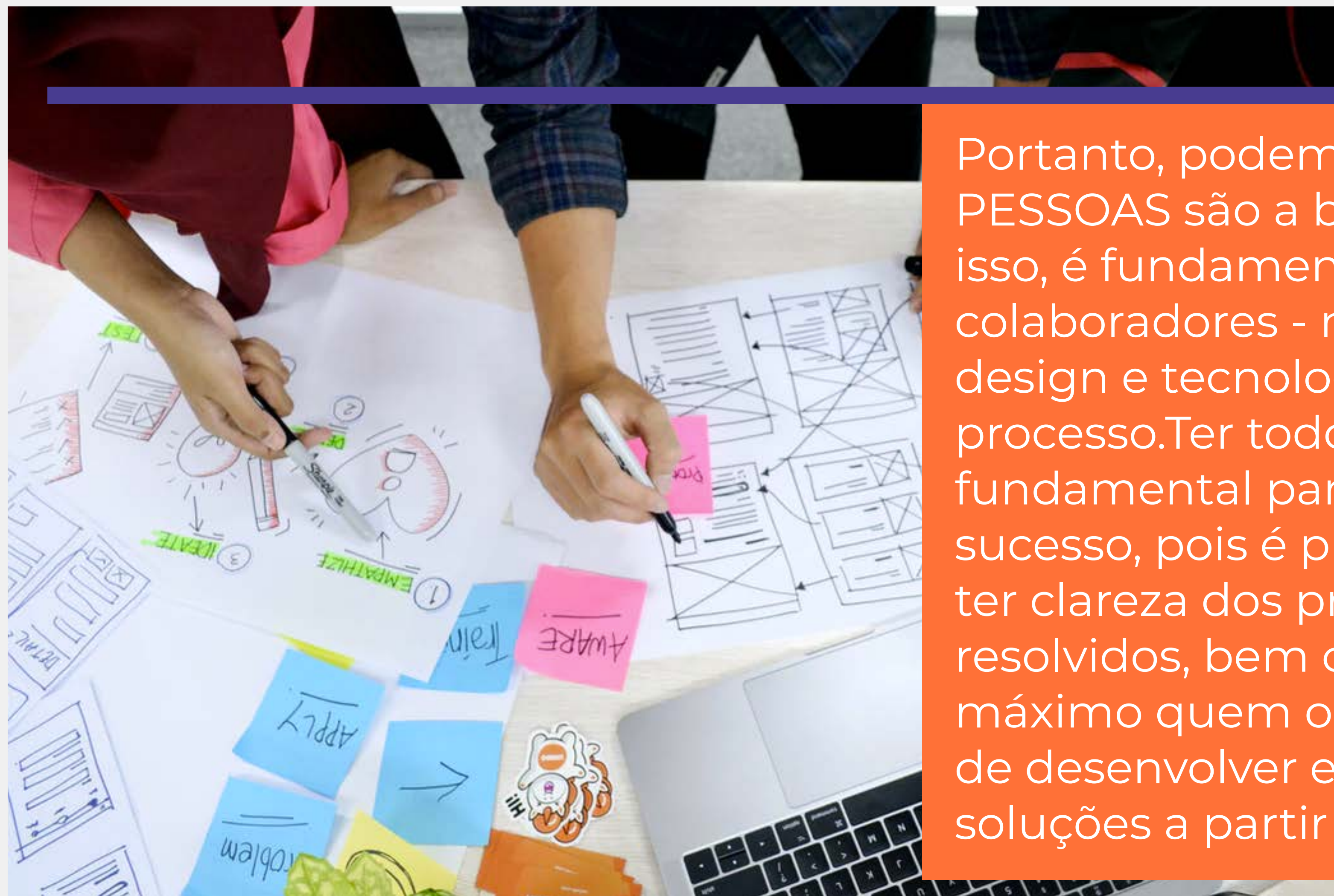
Se existe um tema que todo empresário ou colaborador é especialista, ele se chama PROBLEMA. O Design Thinking propõe uma abordagem diferente aos problemas, por meio de seu processo, o DT é capaz de gerar soluções das mais simples às mais complexas. *NÃO DUVIDE, A NASA TAMBÉM USA DESIGN THINKING EM SEUS PROJETOS!*



O Design Thinking se popularizou, sobretudo, pela sua característica adaptativa enquanto abordagem. Com o propósito de unir pessoas em torno de um novo olhar para os problemas e desafios, traduzindo tudo para um contexto visual e compartilhado, o Design Thinking consegue conferir aos participantes um pensamento abstrato, que permite a quebra de barreiras e libera a capacidade de gerar conexões entre os mais diversos temas.

Por consequência, surge um processo criativo direcionado e mensurável. Deste modo, independente do ramo que sua empresa faz parte, desde que tenha pessoas empenhadas em seguir o processo, a chance de alcançar resultados positivos é grande.

Os ingredientes principais no Design Thinking são a colaboração e a empatia e, a partir da união deles, a geração de protótipos que visam solucionar os problemas encontrados.



Portanto, podemos assumir que as PESSOAS são a base desse processo. Por isso, é fundamental que todos os colaboradores - não apenas os da área de design e tecnologia - estejam envolvidos no processo. Ter todos na mesma página é fundamental para que a abordagem tenha sucesso, pois é preciso conhecer o objetivo, ter clareza dos problemas a serem resolvidos, bem como compreender ao máximo quem os enfrenta para ser capaz de desenvolver empatia e pensar em soluções a partir disso.



Assim, o Design Thinking pode ser aplicado em qualquer projeto e para diferentes níveis na empresa, desde o mais operacional até os cargos de gestão.



O QUE É
DESIGN
THINKING?



TIM BROWN
CEO IDEO

Embora esteja em uso há mais de duas décadas, o Design Thinking foi popularizado nos últimos anos por Tim Brown, CEO da IDEO, empresa norte-americana de consultoria em design.

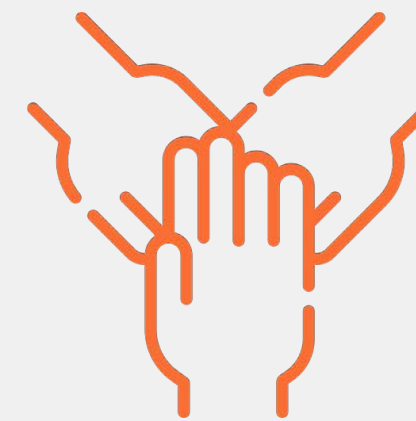
Brown defende que se os profissionais trabalharem de forma colaborativa e seguindo alguns conceitos, as empresas poderão oferecer ao usuário a melhor experiência das suas vidas. Ou seja, o DT nada mais é do que uma mudança de mindset, é trocar o fazer pelo pensar, colocando as pessoas sempre no centro desse processo.



Para entender o Design Thinking e começar a trabalhar ou viver usando esse modelo mental, precisamos internalizar três valores básicos -



EMPATIA



COLABORAÇÃO



EXPERIMENTAÇÃO

Basear-se nesses três valores significa mudar o modelo mental e de trabalho: o que nos leva a sair da cadeira, ir para a rua, trabalhar em grupos, co-criar, ouvir o outro, construir sobre a ideia dos colegas e, é claro, arriscar e experimentar.





EMPATIA

Empatia é a capacidade de gerar uma conexão próxima o bastante para perceber o mundo por meio do olhar do outro e assim conhecer verdadeiramente os seus sentimentos, desejos e modelo mental. A empatia é desenvolvida por meio de contato com a realidade do cliente, por meio de pesquisas utilizando diferentes métodos.



Colaboração é o fruto da reunião de pessoas com o mesmo objetivo. Aplicada ao contexto do Design Thinking, o uso dessa prática nos possibilita reunir diferentes pontos de vista para atuar desde a exploração do problema até a geração de ideias para solução.

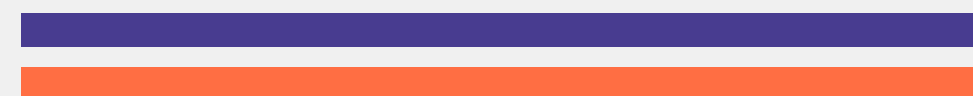


EXPERIMENTAÇÃO

A mentalidade de realizar testes é fundamental para promover entregas que atendam as necessidades do cliente. Aqui, o importante é expor a solução ao cliente e colher feedbacks a partir do seu uso para que melhorias sejam implementadas antes da entrega final. O conceito de MVP (Minimum Viable Product, ou Produto Mínimo Viável, em tradução livre). O MVP nada mais é do que o desenvolvimento do produto em sua forma mais simples para que seja testado.



QUAIS SÃO
AS ETAPAS?



1

2

3

4



QUAIS SÃO
AS ETAPAS?

1

IMERSÃO

No Design Thinking sempre partimos do princípio de que um problema deve ser amplamente questionado até que nos revele suas verdadeiras causas. Por isso, na primeira etapa, buscamos entender a fundo o que foi trazido como problema, conhecemos quem é o cliente (quem está vivenciando o problema) e, ainda sem pensar em soluções, nos debruçamos em pesquisas e levantamento das mais diversas informações em torno do que está ocorrendo. Enxergar o problema a partir de diferentes pontos de vista, nos dá um maior número de causas possíveis, e isso favorece o trabalho da próxima fase.

2

3

4



QUAIS SÃO
AS ETAPAS?

1

2

IDEAÇÃO

3

4

Na etapa de Ideação, de posse das informações reunidas por meio das pesquisas na fase anterior (Imersão) e maior clareza sobre o desafio a ser resolvido, a equipe de trabalho se reúne com o objetivo de gerar ideias capazes de solucionar o mesmo. Aqui, conseguimos reunir as competências e experiências de cada participante, com o intuito de gerar divergência nos pensamentos. SIM, DIVERGIR! A diversidade de ideias favorece a cocriação e enriquece as soluções encontradas. É comum reunirmos o grupo de trabalho em workshops, encontros organizados para gerar colaboração e criatividade para ideias que fujam do senso comum.



QUAIS SÃO
AS ETAPAS?

1

2

3 *PROTOTIPAÇÃO*

4

Problemas entendidos, clientes conhecidos, ideias geradas. Chegou a hora de colocar em prática. Na etapa de Prototipação, a ideia é trazer para realidade o que antes estava apenas no campo conceitual. As ferramentas utilizadas nesta fase visam avaliar se as soluções pensadas atingem o alvo e resolvem em alguma medida o desafio definido nas etapas anteriores. Para os testes, devemos ter em mente que tudo ainda pode ser descartado. Portanto, aqui queremos saber se é viável seguir em frente com a solução ou não. NÃO CAIA NA CILADA DE INVESTIR TODAS AS SUAS ECONOMIAS AQUI! Protótipo não é produto e a dedicação à entrega é justamente a preocupação do time para próxima fase.



QUAIS SÃO
AS ETAPAS?

1

2

3

4

ENTREGA

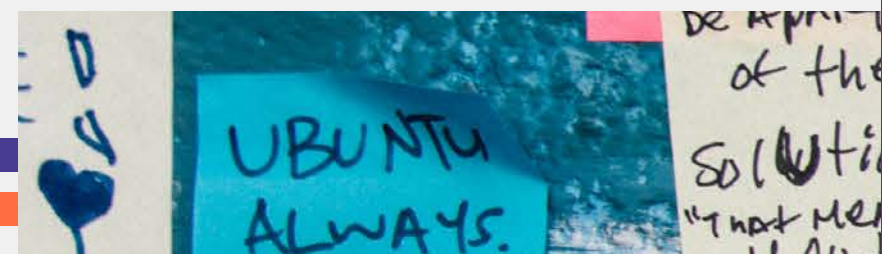
Cumpridos todos os requisitos, podemos avançar na aplicação das soluções na realidade dos usuários. Na etapa de Entrega, é fundamental realizar o monitoramento de indicadores que consigam apontar falhas na solução, as quais deverão ser corrigidas por meio do feedbacks dos clientes, gerando um processo contínuo de melhoria em qualidade e facilidade de uso a partir do olhar dos clientes.



QUAL É A APLICAÇÃO DO DESIGN THINKING NAS EMPRESAS?

O Design Thinking gera uma série de benefícios para empresa, dentro os quais podemos destacar:

- Desenvolver uma postura pró-ativa de resolução de problemas, de forma criativa e sustentável;
- oferecer ambiente para a exploração da inteligência e a criatividade dos colaboradores;
- fomentar a colaboração entre áreas e dentro de equipes específicas de trabalho;
- ampliação do conhecimento sobre ferramentas que tornam o trabalho mais eficaz;
- organização de competências para montagem de equipes com múltiplas skills;
- ampliar o conhecimento sobre os clientes e os seus desafios, facilitando a criação de soluções mais assertivas.



MAS PRECISA DE TANTO POST-IT?

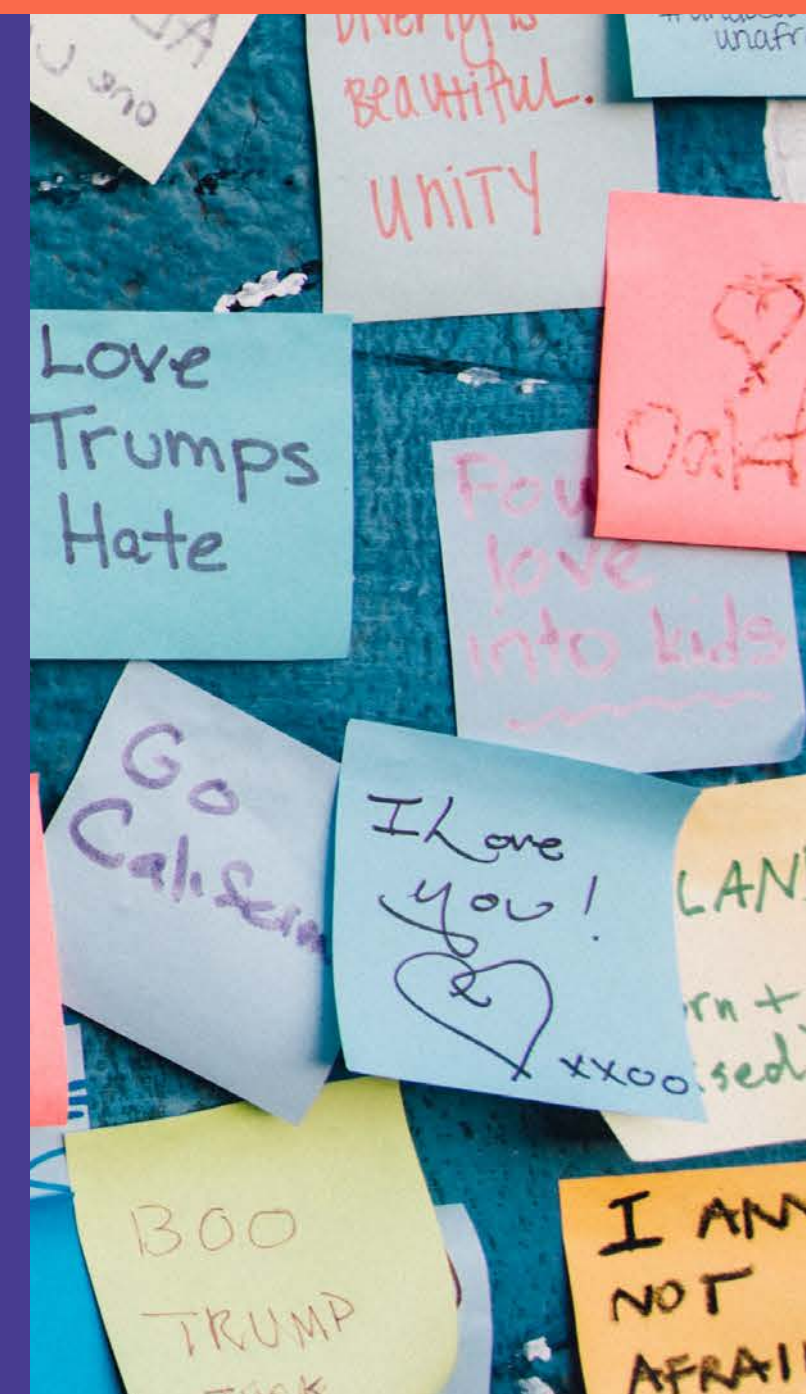
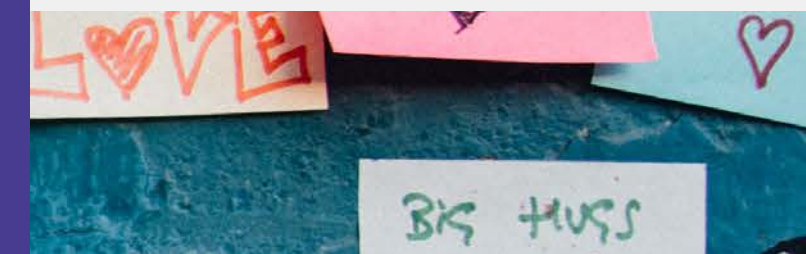


PRINCIPAIS
FERRAMENTAS
UTILIZADAS



O **post-it** se popularizou como uma das principais ferramentas e, sem dúvida, é o grande símbolo do Design Thinking. Mas toda essa fama é merecida. Como já dissemos aqui, a colaboração é fundamental para esta abordagem e os post-its são o grande veículo para que esta colaboração ocorra de maneira facilitada e visual. Como não precisa ser assinada, as notinhas adesivas coloridas servem como uma estratégia unificada para exposição de pensamentos e ideias ao longo do projeto. O DESAFIO É LER CADA UM DELES E IDENTIFICAR AS IDEIAS DE OURO!

Mas além dos post-its utilizamos diversos templates para reunir informações relevantes à medida que as etapas do processo avançam. Como exemplo temos:





PERSONA

Á dissemos que as pessoas são o centro e motivação dessa abordagem. As Personas são a tradução das características, comportamentos e necessidades percebidas, em uma representação antropológica que facilita a absorção das informações por todo o grupo e nos dá uma referência do cliente a quem a nossa solução se destina.

MAPA DA EMPATIA

Como o próprio nome já diz, esta ferramenta nos auxilia a gerar empatia por quem está de fato vivenciando os problemas que precisamos resolver. Aqui reunimos informações sobre o modelo mental do cliente: o que pensa, sente, ouve, fala e faz.

JORNADA DO CLIENTE

Todo problema acontece em um contexto. O mapa da Jornada do Cliente nos auxilia a enxergar os momentos em que os problemas acontecem, o que está relacionado com o seu aparecimento e onde devemos concentrar esforços para evoluir.



O Design Thinking não é apenas criatividade e invenção. É um pensamento voltado à criação de valor e resolução de problemas reais. Seu foco é a inovação e não o pensamento disruptivo que não pode ser implementado. Parte do usuário e das condições do contexto para estabelecer a solução ótima – fugindo da solução ideal (impossível de ser entregue) e focando naquilo que é possível de ser feito.

Assim, o Design Thinking é desafiador e muda a forma como resolvemos alguns problemas, principalmente em cenários complexos nos quais queremos entregar mais valor às pessoas. É uma forma de pensar, que somada a outras metodologias, promove criatividade, engajamento e maior preocupação com os valores humanos. Obviamente, como qualquer outra abordagem, possui particularidades, e necessita de algumas condições favoráveis para atingir o melhor resultado.





Nesse contexto, desenvolvemos um curso voltado para:

- Colaboradores que desejam integrar as práticas criativas de ponta em seus processos de negócio e estruturas corporativas;
- gestores com vontade de mudar a dinâmica de trabalho com suas equipes, fomentar uma cultura de inovação nas suas empresas, e se instrumentalizar para coordenar projetos de um jeito mais inspirador.



SAIBA MAIS
SOBRE A
IMPROVE

O cenário atual é desafiador para os negócios no Brasil. As organizações, pressionadas pela competitividade e escassez de recursos, buscam enfrentar a hostilidade do cenário econômico investindo em inovação e gestão estratégica.

Transformar novas ideias em melhores práticas, manter o foco no cliente e atingir resultados financeiros satisfatórios são desafios diários no trabalho de consultoria especializada em gestão empresarial e negócios.

A Improve é uma consultoria de Change Management, que tem como missão fazer com que empresas e startups aprimorem seus negócios, implementem melhorias e gerem inovação.

Nós organizamos os times de projeto de uma maneira eficiente, que proporcione autonomia e condições para o desenvolvimento dos talentos. Na prática, funcionamos por meio de equipes autogeridas – isto é, pequenas unidades de trabalho multidisciplinares. Cada projeto possui uma equipe fixa de projeto, formada por pelo menos um Head da Improve e outros dois consultores de nossa rede.



TATI

Business por essência e Designer de Serviços por escolha. Tatiana Coelho é a fundadora da Improve, a mulher do dinheiro, processos e ação, que há mais de uma década modela e escala empresas.



IGÃO

Igor Souza é o mestre em conectar os segredos do cérebro humano com mundo dos negócios. Consultor em gestão de inovação, ele leva ao cliente sua expertise de neurociência e estudos comportamentais para transformar o jeito que as pessoas e os serviços se relacionam.

ACOMPANHE NOSSO CONTEÚDO!



@improve.businesss



/improvebusiness

www.improve.business

