



Multiplicar Faz Bem

Design Thinking

V1.2

O

Multiplicador

Lene Fernandes

Transformação digital, Experiência do usuário e Inovação.

 /lenefernandes 

- Publicitário, Pós-graduado em AI e UX
- 14 anos de experiência com Design e Tecnologia
- Atuação: Telecom, Financeiro, Tecnologia, Varejo e Farma.
- DPSP Set/2021 - Coordenador do time de Service Designer





Quem eu sou

Publicidade e propaganda - 2008

Pós em Experiência do Usuário - 2017



Faculdade
IMPACTA
TECNOLOGIA

UNIP

UNIVERSIDADE PAULISTA



MANAGEMENT 3.0



ECH
2S

how

PANAMERICANA
ESCOLA DE
ARTE E DESIGN



FIAP

T



Quem eu sou

Publicidade e propaganda - 2008

Pós em Experiência do Usuário - 2017



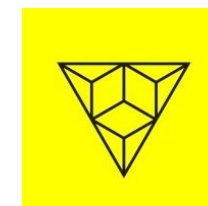
Faculdade
IMPACTA
TECNOLOGIA

UNIP

UNIVERSIDADE PAULISTA



MANAGEMENT 3.0



ECHCS





Como me veem

Coord. Service Design

GRUPO
DPSP

locaweb

BV
banco

Santander

EASY

molécoola
fidelidade ambiental

Petz
Seu pet center de estimação

HANZO



Como me veem

Coord. Service Design

GRUPO
DPSP

locaweb

Bv
banco

Santander

EASY

molécula
fidelidade ambiental

Petz
Seu pet center de estimação

HANZO



Nome +
2 palavras
sobre você



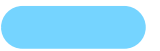


Qual sua
expectativa?



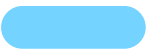
Objetivo

Entender o que é, e como utilizar o **Design Thinking** para inovar, criando soluções de problemas complexos com uma visão **centrada no usuário.**



Dicas importantes

- Design **não é desenhar**. Design **é projetar**
- Designer Thinking não é ferramenta **só para designers** e sim para **líderes criativos**





Agenda

Afinal, o que é
Design Thinking?

Processo



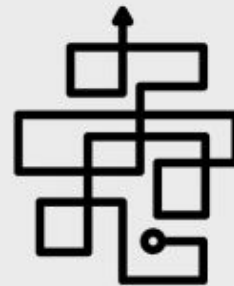
MUNDO
VUCA



VOLÁTIL



INCERTO



COMPLEXO

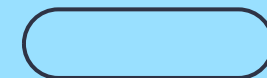
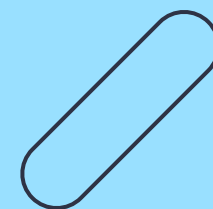


AMBÍGUO



Figura 1 – Mundo VUCA/VICA

Afinal o que é Design Thinking?



O que é Design Thinking?

O Design Thinking é um **processo criativo** que estimula a **empatia**, **colaboração** e a **experimentação** para reduzir riscos no **processo de inovação**.

Precisamos colocar as **pessoas no centro** de nossas decisões para criar **soluções** que impactem suas vidas.



SAÍMOS DE:

**Fazer
pessoas
desejarem
as coisas.**



SAÍMOS DE:

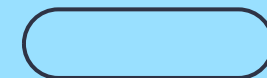
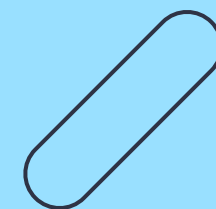
**Fazer
pessoas
desejarem
as coisas.**

PARA:

**Fazer
coisas que
as pessoas
desejam.**



Valores do Design Thinking



Valores

Para o Design Thinking é importante levar em conta três valores principais:



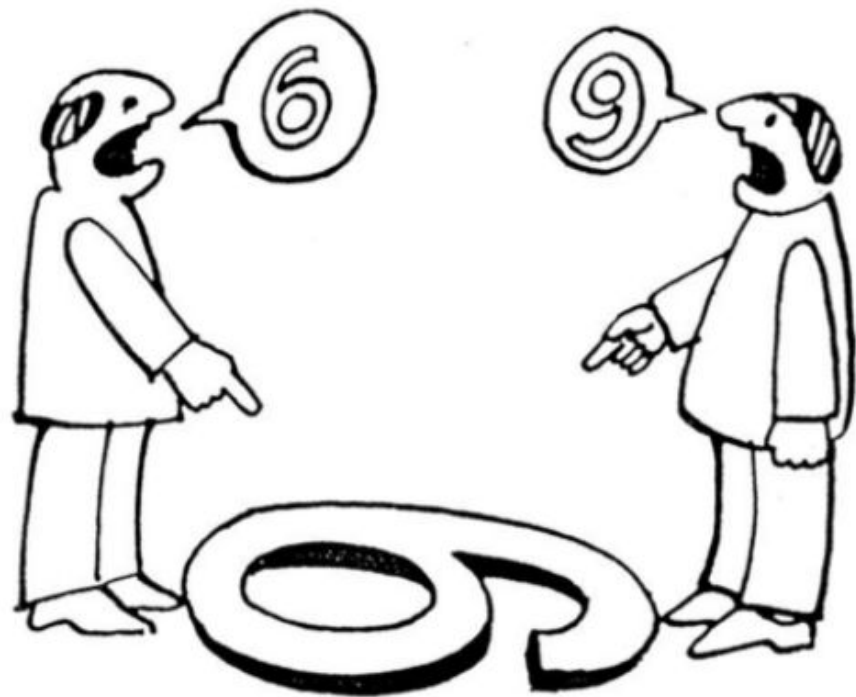
Vamos conhecer **cada um deles:**

Empatia

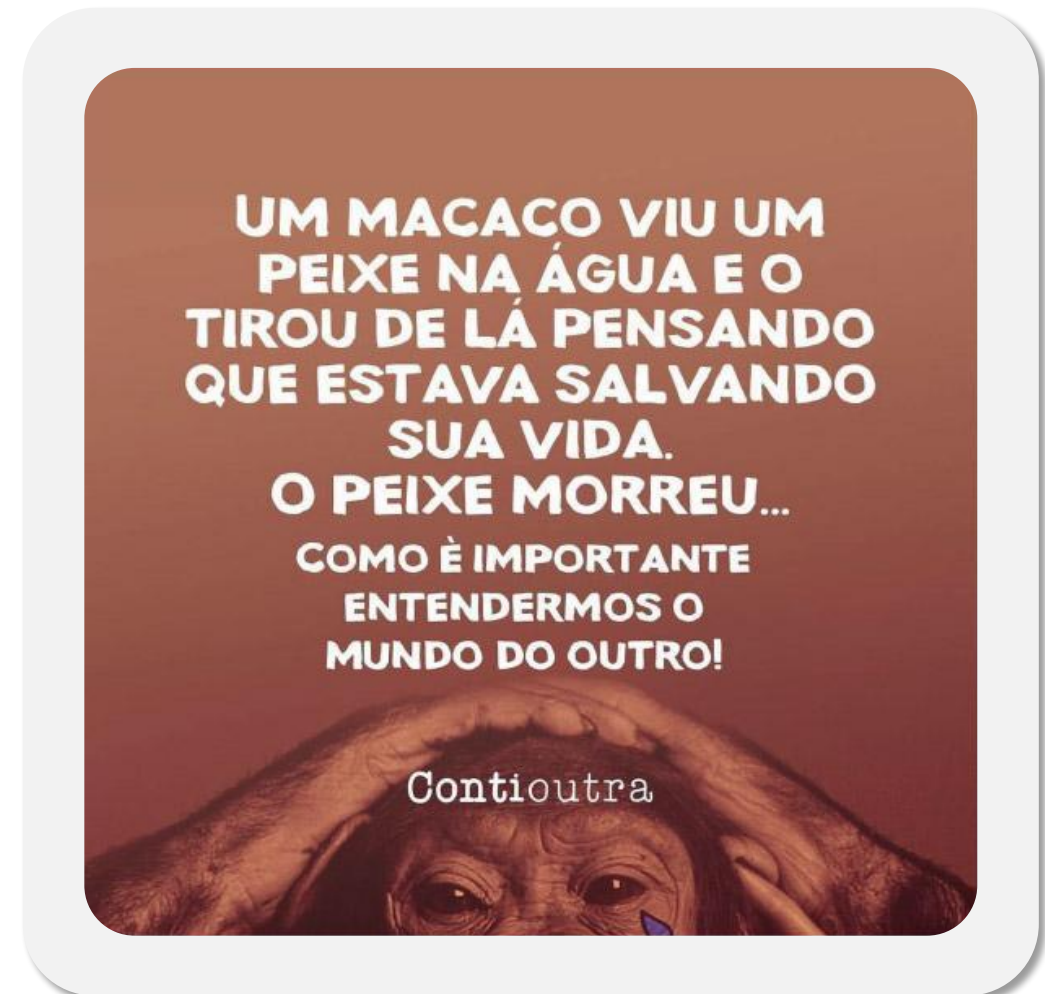
Vamos falar de EMPATIA que é diferente de SIMPATIA.



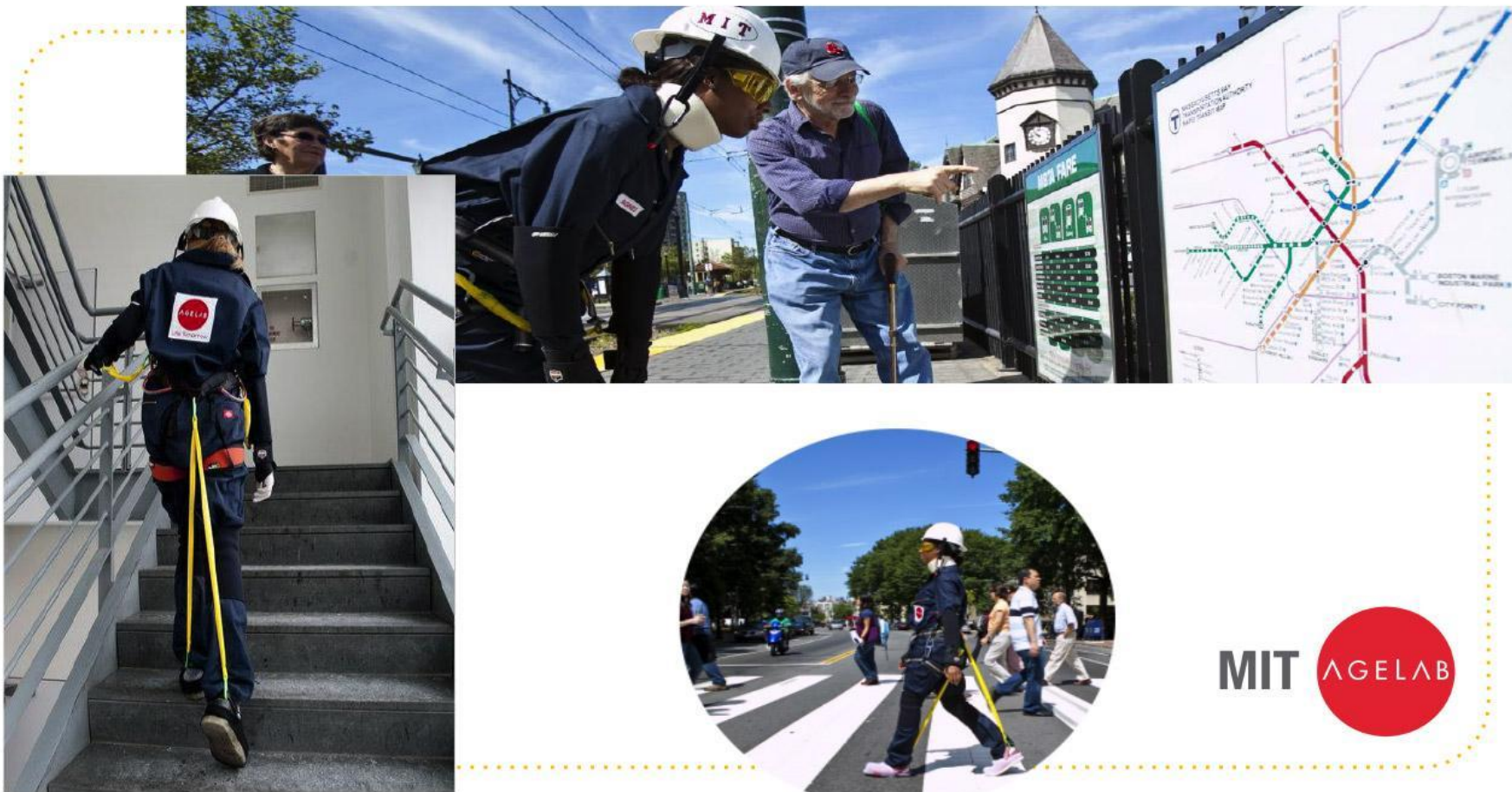
Alguém se arrisca na definição de **Empatia**?



Empatia



Empatia



MIT AGELAB

Colaboração

Design Thinking não é feito sozinho, crie grupos multidisciplinares.



Dica: Quanto mais diferentes, melhor!

Colaboração



Colaboração

T-shape

PSICOLOGIA

ADMINISTRAÇÃO

FILOSOFIA

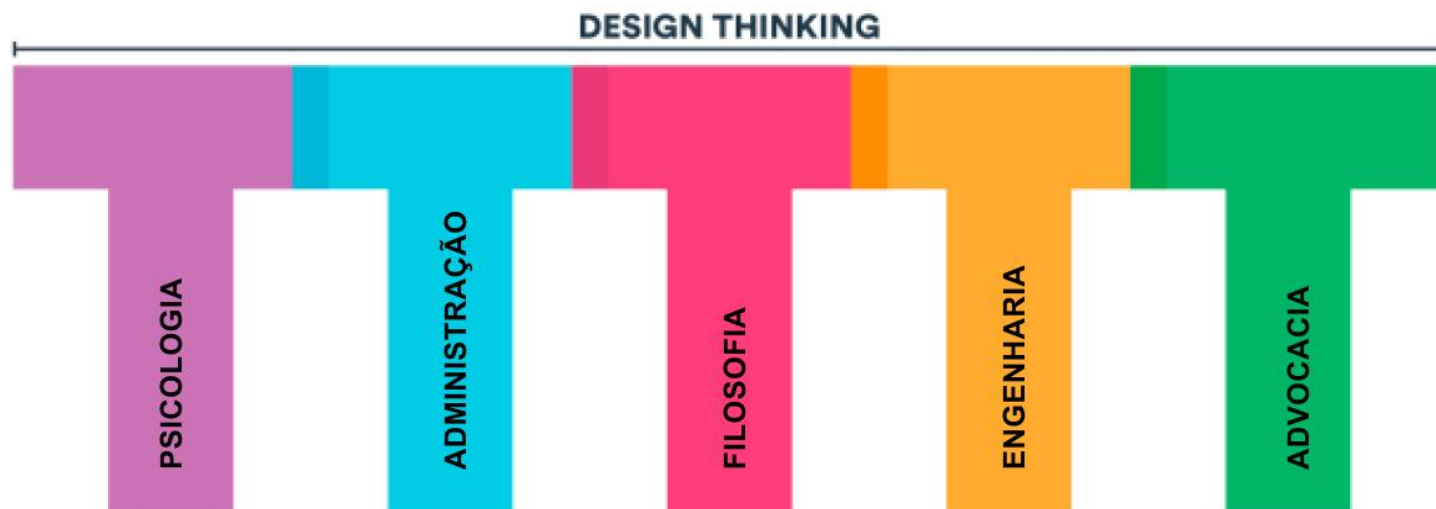
ENGENHARIA

ADVOCACIA



Colaboração

T-shape



Lembre-se



- Envolver todos que tem interesse na solução;
 - Dê preferência para os usuários;
 - Time ou representante técnico;
 - Pessoas ou representante de negócio;
 - Designers envolvidos no projeto;
 - Stakeholders e decisores.
- Aproveite para definir os próximos passos juntos;
- Documente os achados e combinados;

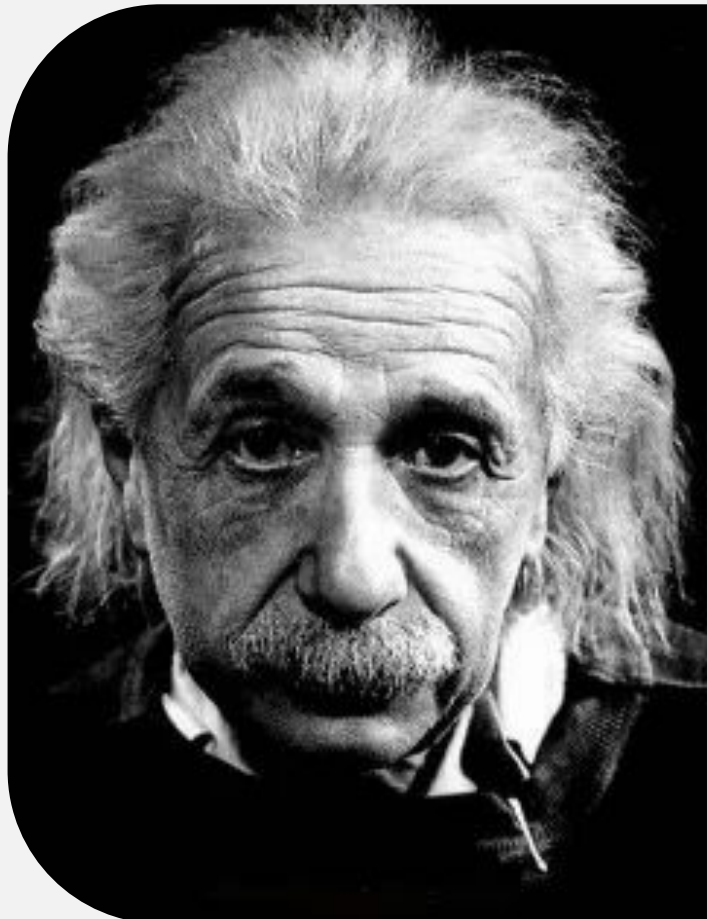


Experimentação

Ninguém melhor que o próprio usuário para avaliar o que está sendo proposto como solução.



Errar faz parte, o processo é evolutivo.



Insanidade é
continuar fazendo
sempre a mesma
coisa e esperar
resultados
diferentes.

Albert Einstein

“ PENS

Experimentação

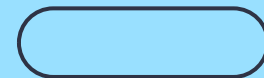
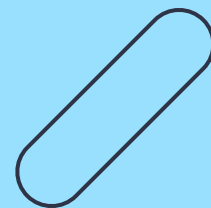


Experimentação



**“Teste rápido e
Aprenda rápido.”**

Processo..



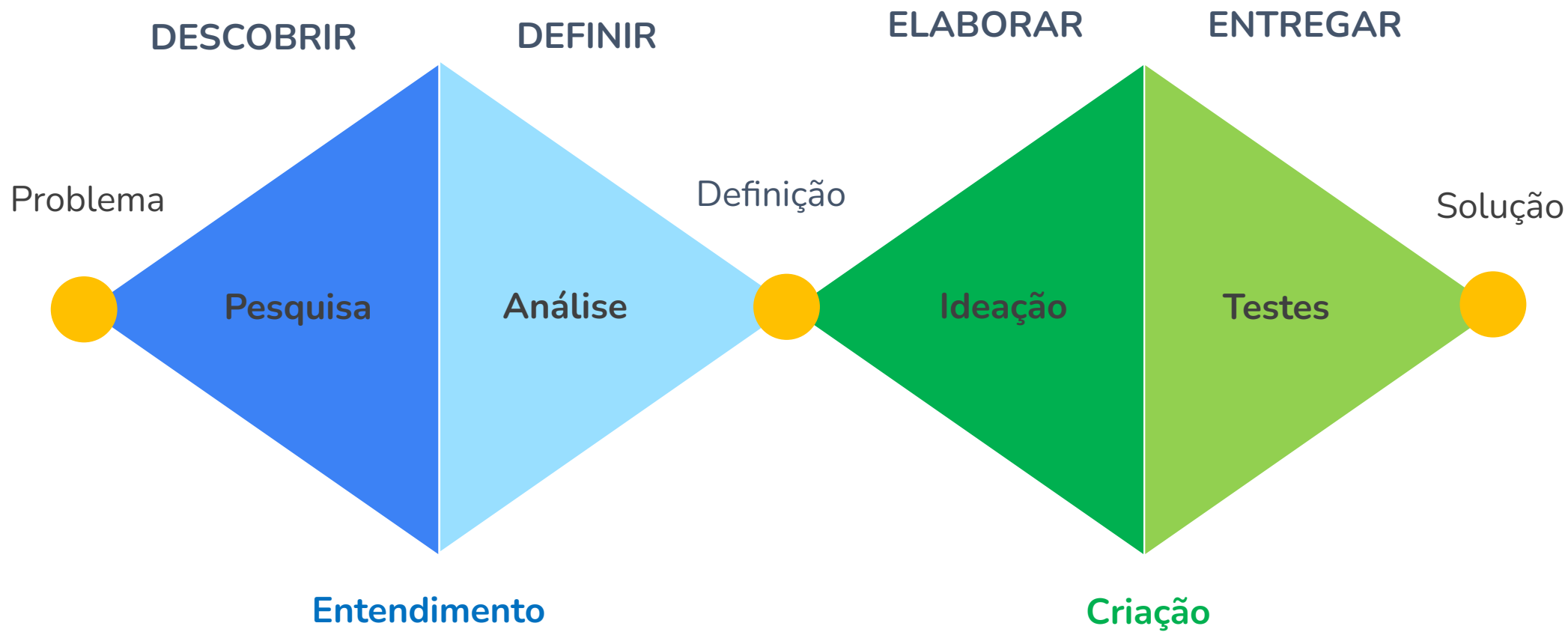
O Processo de Design

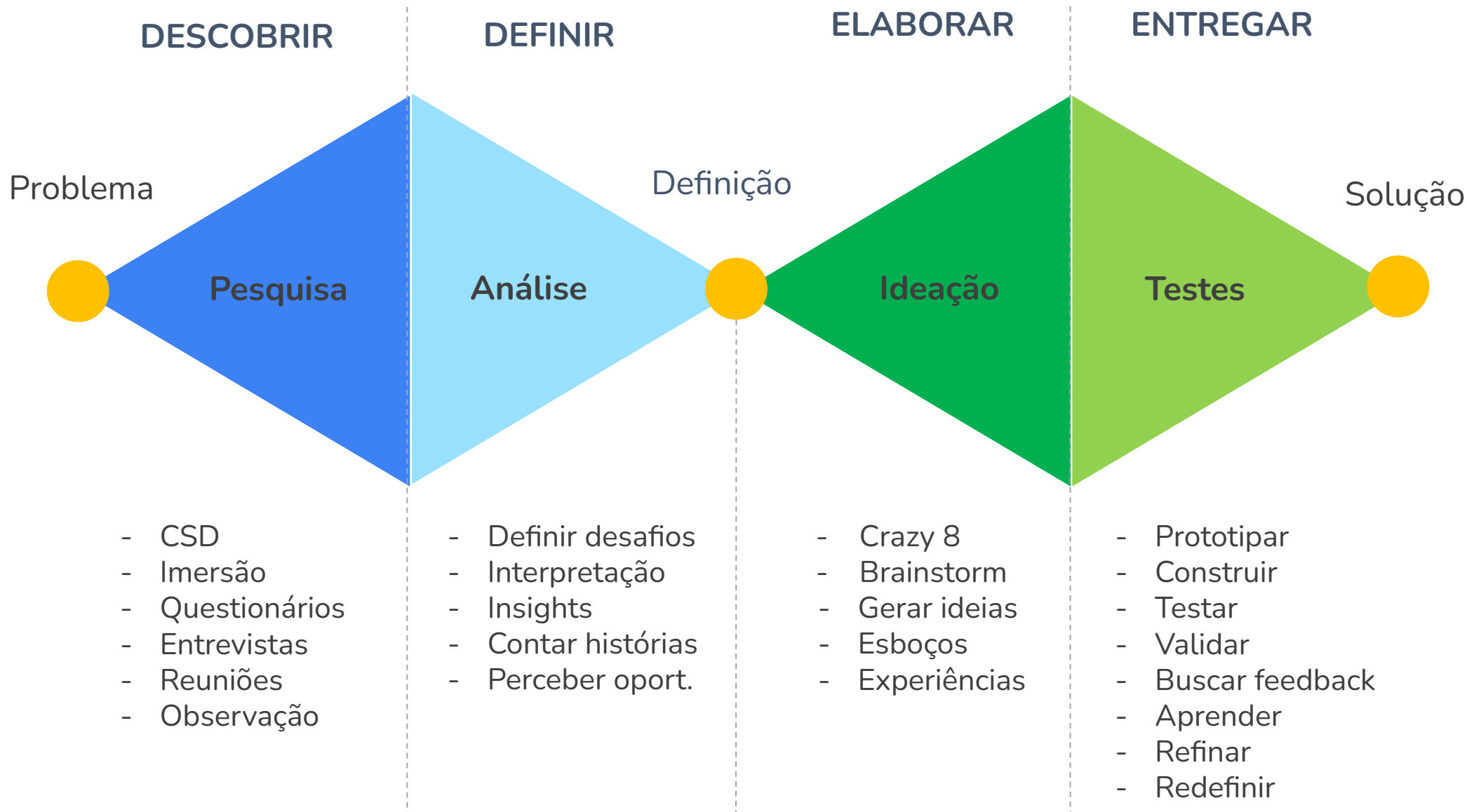
Divergir

criar
opções

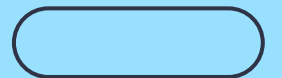
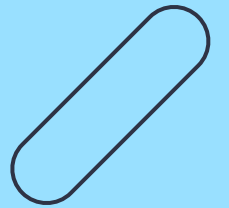
Convergir

fazer
escolhas





Dicas de boas práticas..



Boas práticas



- Envolver todos que tem interesse na solução;
- Comece alinhando o objetivo da dinâmica;
- Deixe todos na mesma página (onde estamos);
- Evite quebrar a dinâmica em muitas partes;
- Evite criar agendas com intervalos muito longos;
- Aproveite para definir os próximos passos juntos;
- Documente os achados e combinados;



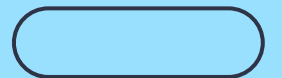
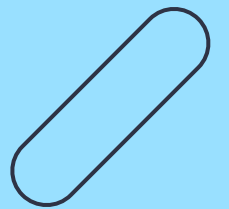


**Vocês vão resolver
um **problema real**
usando o Design
Thinking**



Vamos exercitar a
colaboração, é hora de
criar grupos!

Dica: Quanto mais diferentes, melhor!



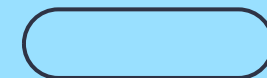
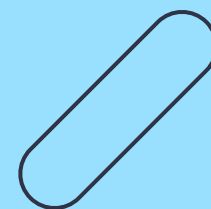
Problema

Os níveis de reserva dos doadores de sangue estão baixos em todos os estados do país.

Precisamos encontrar uma forma de resolver este problema.



Mão na Massa..





**Para ser mais
produtivo, vamos
fazer alguns acordos?**



Nossos acordos



- Respeite os coleguinhas;
- O facilitador tem o controle do tempo;
- Evitem celular, notebook e outros dispositivos;
- Confirme de conseguiu acessar o Miro

Problema

Os níveis de reserva dos doadores de sangue estão baixos em todos os estados do país.

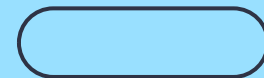
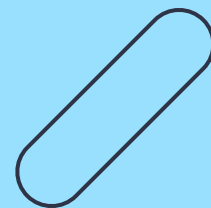
Precisamos encontrar uma forma de resolver este problema.

Problema

Reciclagem de Lixo

Todos nós sabemos que o planeta não está bem! Estamos observando de perto as **mudanças climáticas** e, infelizmente, estamos sofrendo diretamente com todo o impacto negativo que o homem causa ao planeta. Fato é que não podemos só observar todas as mudanças, devemos buscar melhorias.

Vamos exercitar a
empatia, é hora de
conhecer sua persona!



Personas

Cada grupo terá a uma



Carol é **jornalista**, formada pelo **Mackenzie** em São Paulo e mestre em Relações Públicas pela **USP**. Possui diversos amigos em espalhados pelo mundo. Ela não se preocupa muito com luxo e sim mais com a experiência do local em que está visitando. Apesar de não ostentar, Carol gosta de se sentir minimamente confortável e ela é bem organizada em relação ao seu roteiro de viagem. Atualmente está procurando fazer doutorado fora do país.

Nome
Caroline Santoro

Ocupação
Jornalista

Idade
29 anos

Localização
São Paulo—SP

- “Eu amo viajar!”
- “Gosto muito de estar com os amigos e me divertir.”
- “Sou bastante sociável.”

Comportamento/Hábitos

- Tem o hábito de organizar tudo em planilhas;
- Gosta de viajar sempre que pode. Quando não viaja para o exterior, pelo menos dá um pulinho em cidades ou estados mais próximos de sua região;
- Planeja sua viagem com bastante antecedência;
- Pesquisa muito sobre turismo/viagens;
- Gosta de estar em contato com a natureza (pra escapar da rotina).

Objetivos

- Organizar roteiros em um único local e com facilidade;
- Gastar menos tempo na organização;

Frustrações

- Tem medo de não ter controle sob seus gastos ao planejar e também durante a viagem;
- Apesar de ser organizada, gostaria que tivesse mais facilidade na hora de se encontrar em seu planejamento;

Redes Sociais
★★★★☆



Apps
★★★★☆



Sites
★★★★★



Felipe é estudante de **Arquitetura e Urbanismo** na **UFTPR**, está cursando o 5º semestre e pesquisa

Nome
Felipe Menck

Ocupação
Estudante

Idade
22 anos

Localização
Curitiba—PR

- “Gostaria de morar fora.”
- “Amo arquitetura moderna.”
- “Gosto de viver livremente.”
- “Sou interessado em aprender novas culturas.”

Comportamento/Hábitos

- Pesquisa bastante sobre blogs de intercâmbio;
- Gosta de ver bastante vídeos no youtube
- Se interessa pela arquitetura moderna, como o brutalismo e também arquitetos como Niemeyer, Lúcio Costa e Lina Bo Bardi;

Frustrações

- Ter medo de não conseguir fazer um intercâmbio, antes de terminar a faculdade.
- Não ter o inglês suficiente para o intercâmbio;

Objetivos

- Viajar mais, conhecer novos lugares;
- Ter proficiência em Inglês;
- Fazer um intercâmbio na Europa.

Redes Sociais
★★★★☆



Apps
★★★★☆



Sites
★★★★★



Personas



MARIA LIMPEZA

EMPREENDEDORA

ADULTO DE MEIA-IDADE (41-59)

Mini-bio

Maria Limpeza é casada a mais de 20 anos, gosta de receber seus 2 filhos com a família no final de semana para almoçar, é responsável pela limpeza da sua residência e gostaria de separar o lixo para reciclagem, mas tem pouco conhecimento sobre o assunto e pouca energia para dedicar um esforço muito grande nesta atividade. Costuma acompanhar sites de fofocas, e tem uma rede social (Facebook), onde acompanha as notícias da família, ainda não domina muito bem as tecnologias móveis e por isso não se sente segura em realizar algumas atividades pelo celular.

Detalhes Pessoais

Localização

Periferia de São Paulo

Renda Familiar

Até R\$1.500,00

Nível Educacional

Ensino médio completo

Status de Relacionamento

Casado(a)

Carreira

Empresa

Montou uma lojinha de limpeza em sua própria casa

Tamanho da empresa

MEI

Responsabilidades Profissionais

Atendimento ao público, venda de produtos e Cobrança de pagamentos

Objetivos

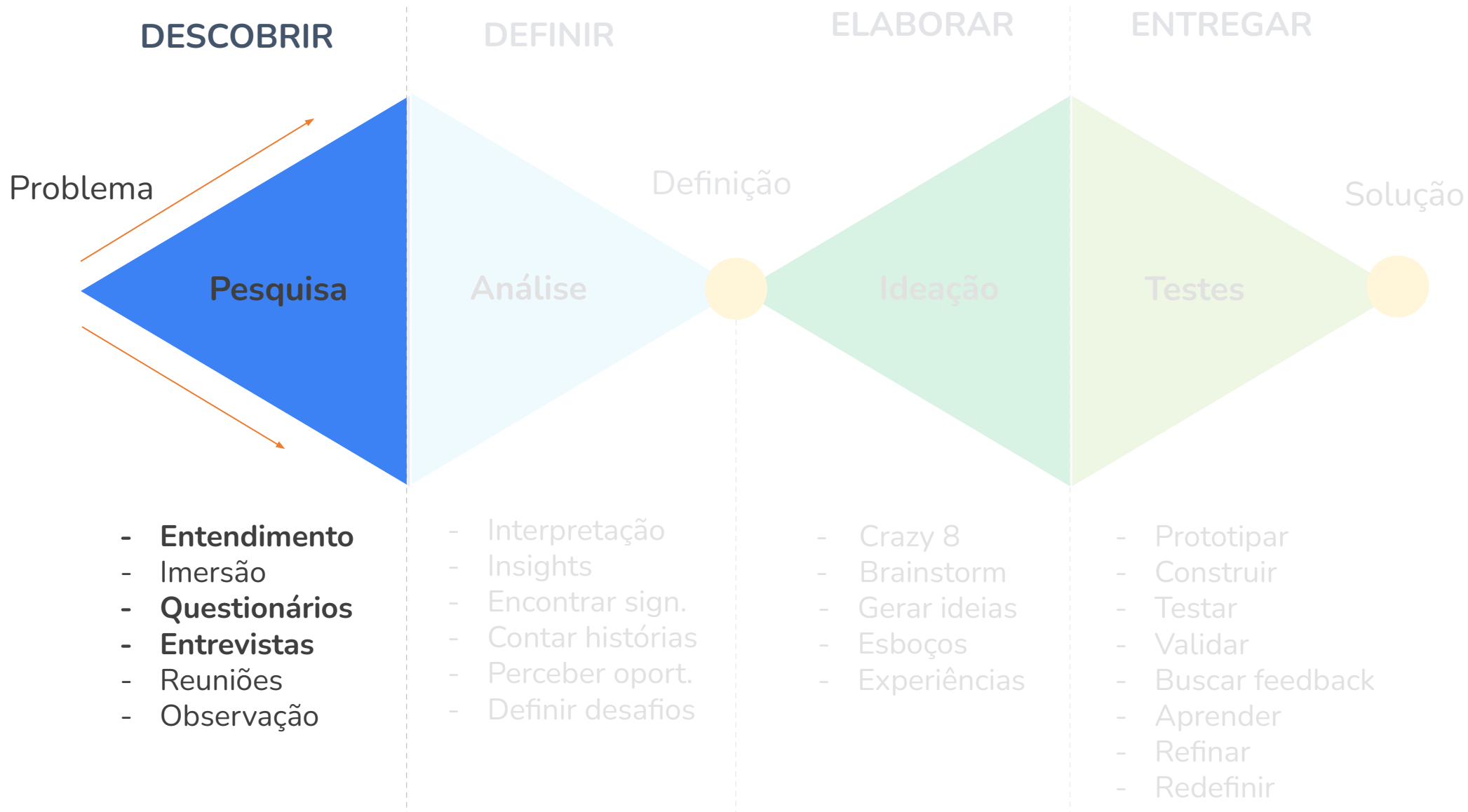
Ela trabalha para ter alguma ocupação e ajudar com uma renda além da aposentadoria do seu marido

Desafios

Seu maior desafio é se digitalizar

Canais de Comunicação





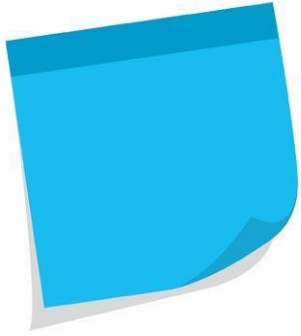


Entendimento

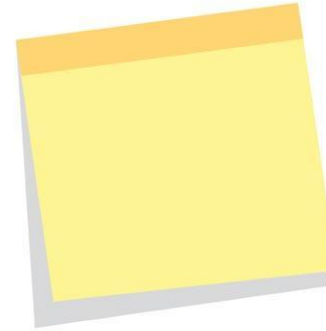
O que sabemos
O que não sabemos

Entendimento

O que sabemos



O que não sabemos





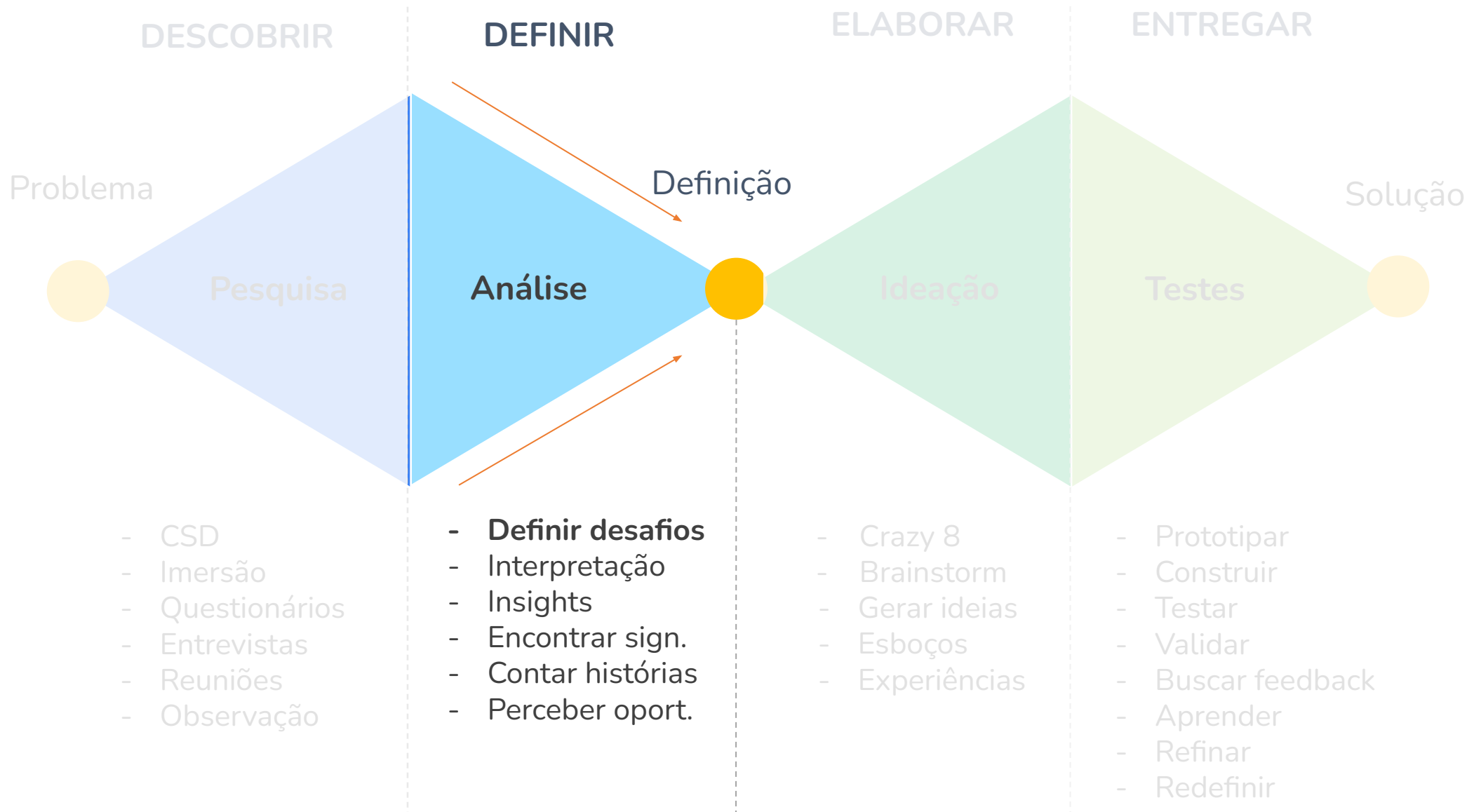
Pesquisa

Pesquisar

1. Criar até 5 perguntas para tirar as dúvidas
2. Busque as respostas
 - Observando
 - Perguntando
 - Executando/vivenciando



10 minutos

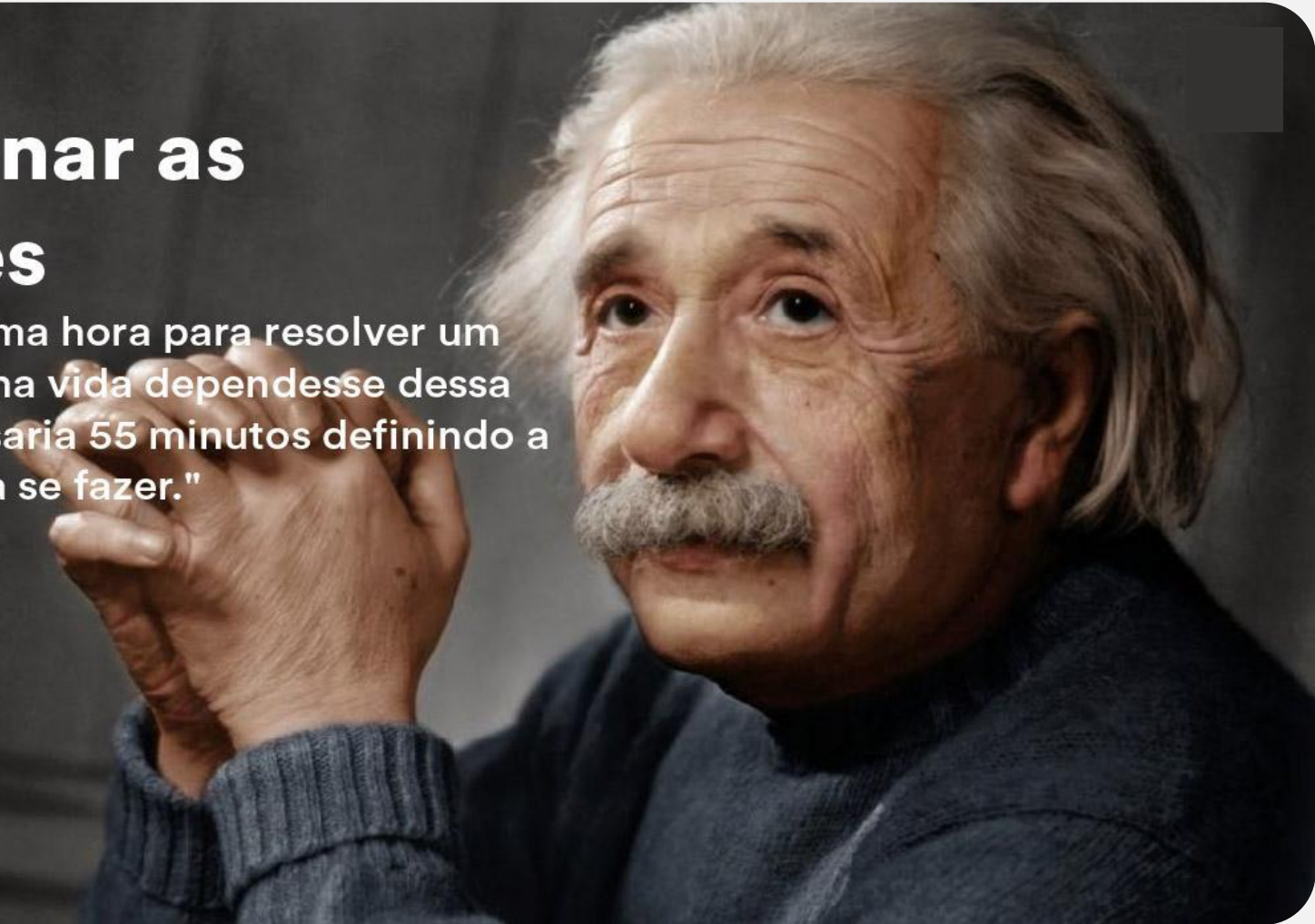


Análise

Questionar as questões

"Se eu tivesse uma hora para resolver um problema e minha vida dependesse dessa solução, eu passaria 55 minutos definindo a pergunta certa a se fazer."

Albert Einstein





Definição

Definição do problema

- Como podemos...
- + Verbo (criar, repensar, simplificar, transformar)
- + Persona (quem, contexto)
- + Benefício (qual é a entrega)



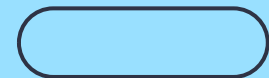
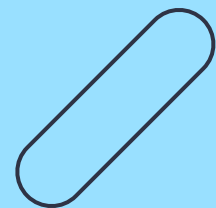
10 minutos

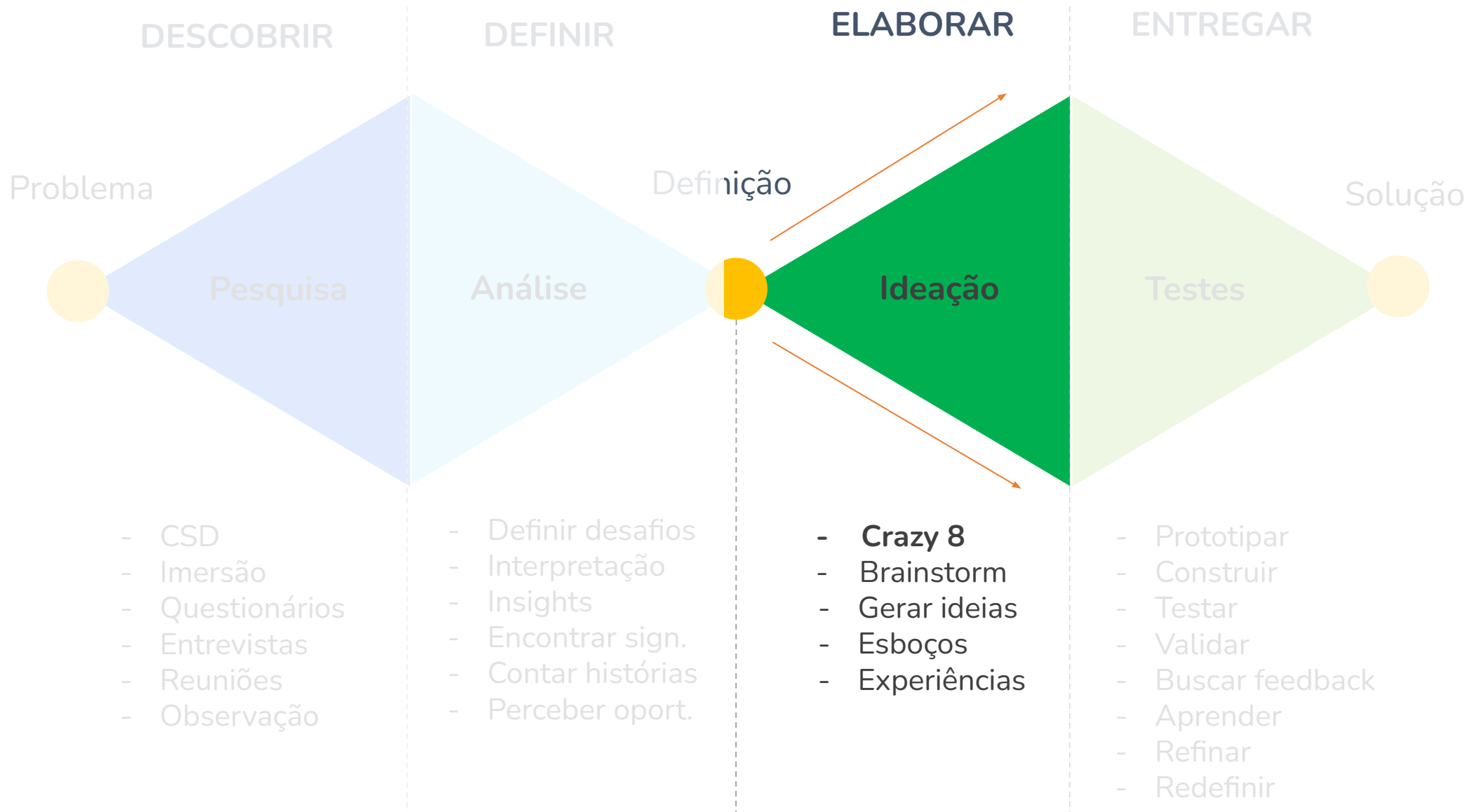


Apresente a proposta do **grupo**



**Agora vamos exercitar
a **experimentação**, é
hora ter ideias, sem
medo de errar!**







Ideação

Crazy 8

- Como funciona
- Todo mundo faz



NAME _____
EMAIL _____
SEND ▶



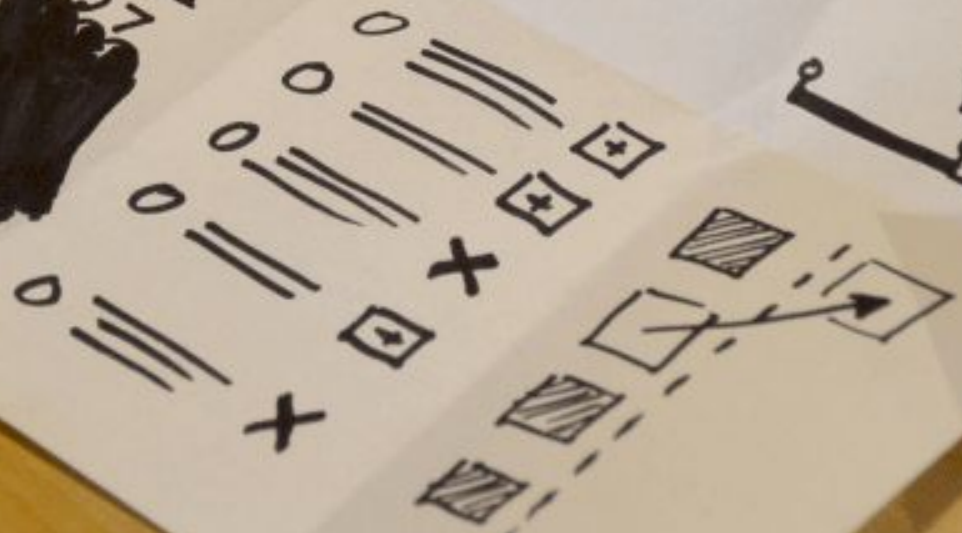
Analytics



GOAL: 100

ASSIGN +

REDUCE -



#Dica



Pense fora da caixa,

- Se você fosse um super herói
- Se não tivesse nenhum dinheiro
- Se tivesse todo dinheiro do mundo
- Como seria em 2050



8 minutos



**Apresente a proposta
para o seu grupo!**

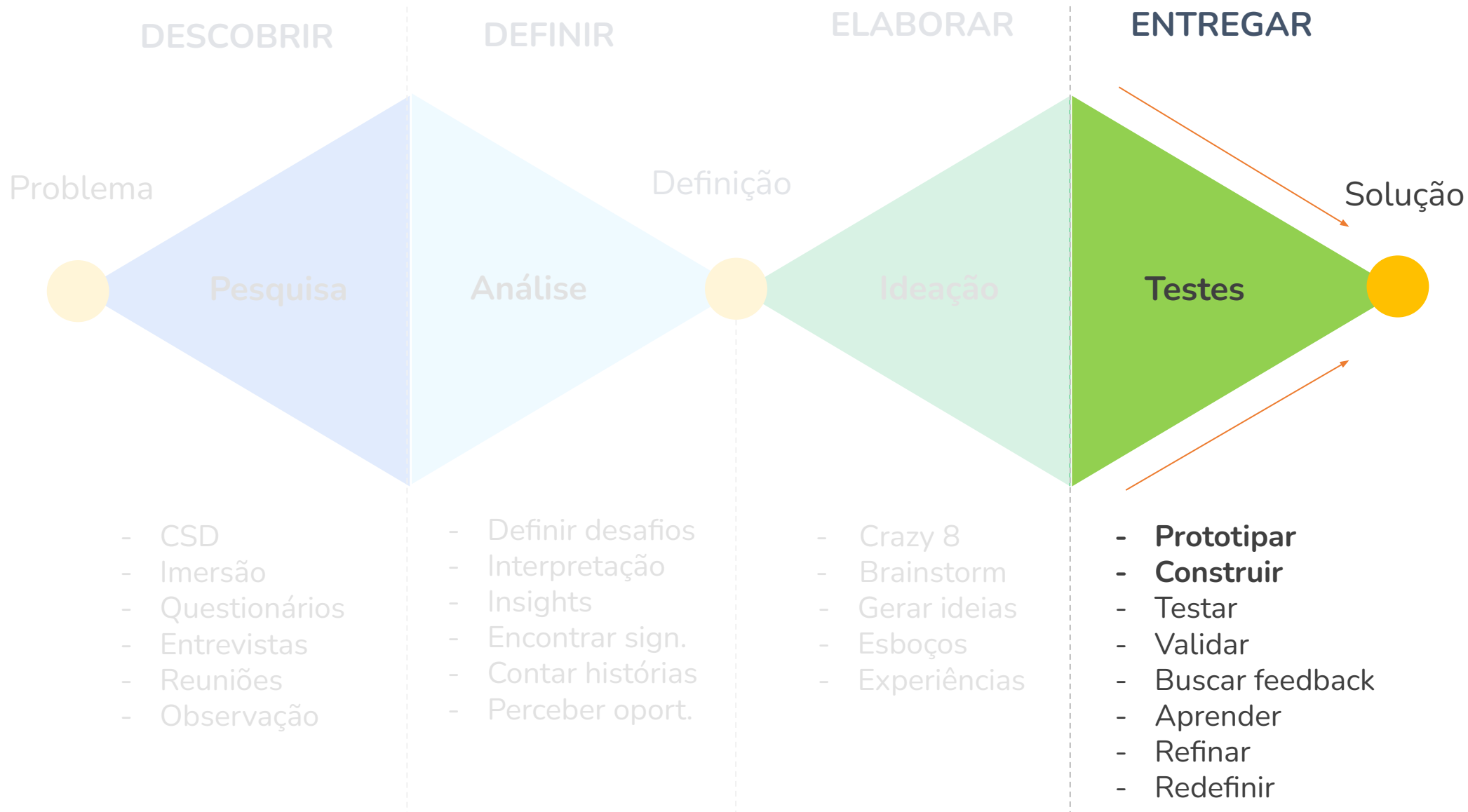




5 minutos



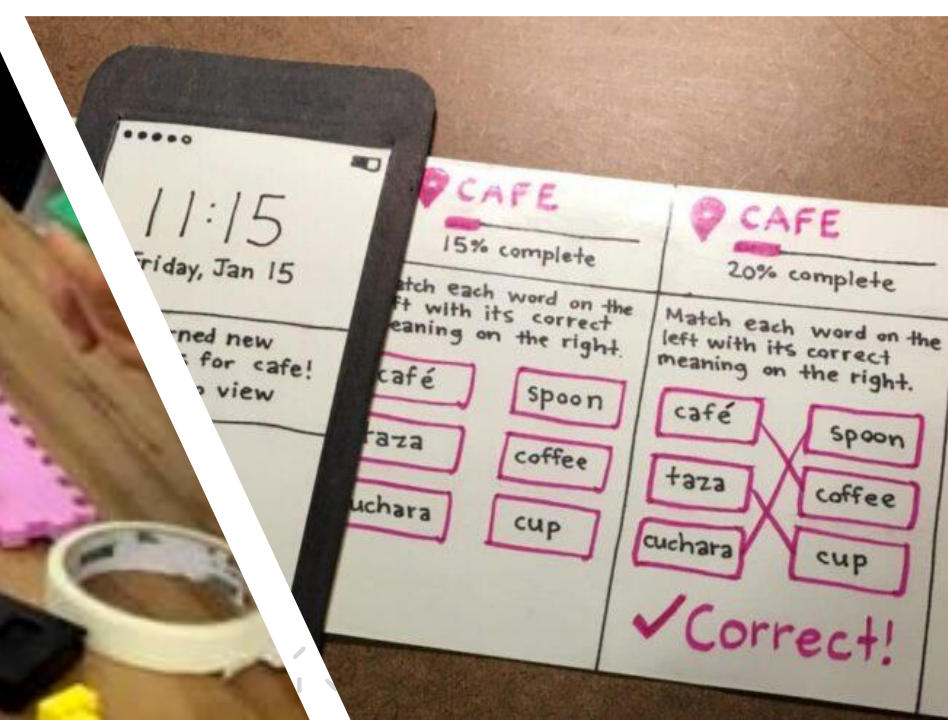
Vote na melhor!
Cada participante
tem 3 bolinhas





Proposta de **solução** **final** do grupo





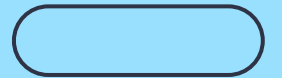
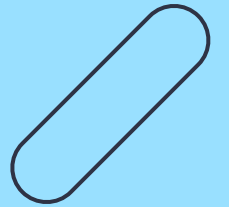


10 minutos



Apresentação com Feedbacks

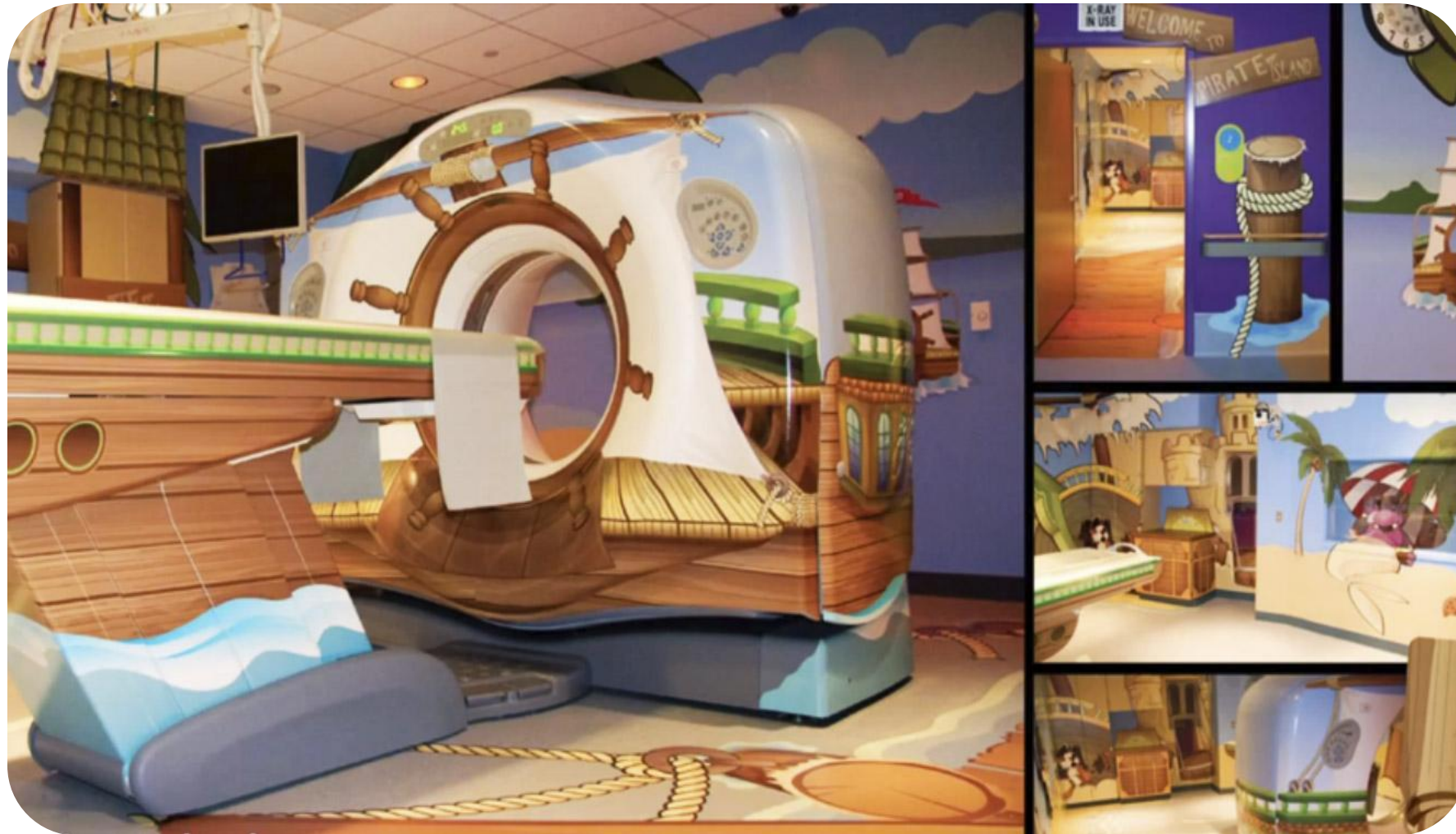
Cases



Case 01

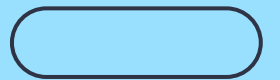
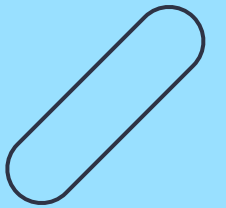


Case 01



Case 02

Embrace Infant Warmer..



Case 02

DESAFIO

Criar uma incubadora de baixo custo para uso hospitalar



Desafio

Spreading Warmth The Need



15
MILLION
preterm births every
year and rising

For millions of babies around the world, the difference between life and death is a little warmth.

The single most dangerous day of a baby's life is the day of their birth. Every year, more than 1 million babies die on their first day of life, and nearly 3 million die within the first month of life.

WHAT'S THE LEADING CAUSE OF THESE DEATHS?

Most newborn babies die due to easily preventable or treatable causes such as infections, complications at birth, and complications of prematurity. During the first days of life, low temperature (hypothermia) is an important contributor to newborn deaths. Many newborns simply lack the body fat that allows them to properly retain and regulate body heat—room temperature can feel freezing cold.

Each year, more than
1 MILLION
babies die on their birthday

98%
of newborn deaths
occur in developing
countries

75%
of preterm deaths can
be prevented without
intensive care

- ✓ Para milhões de bebês em todo o mundo, a diferença entre a vida e a morte é um pouco de calor.

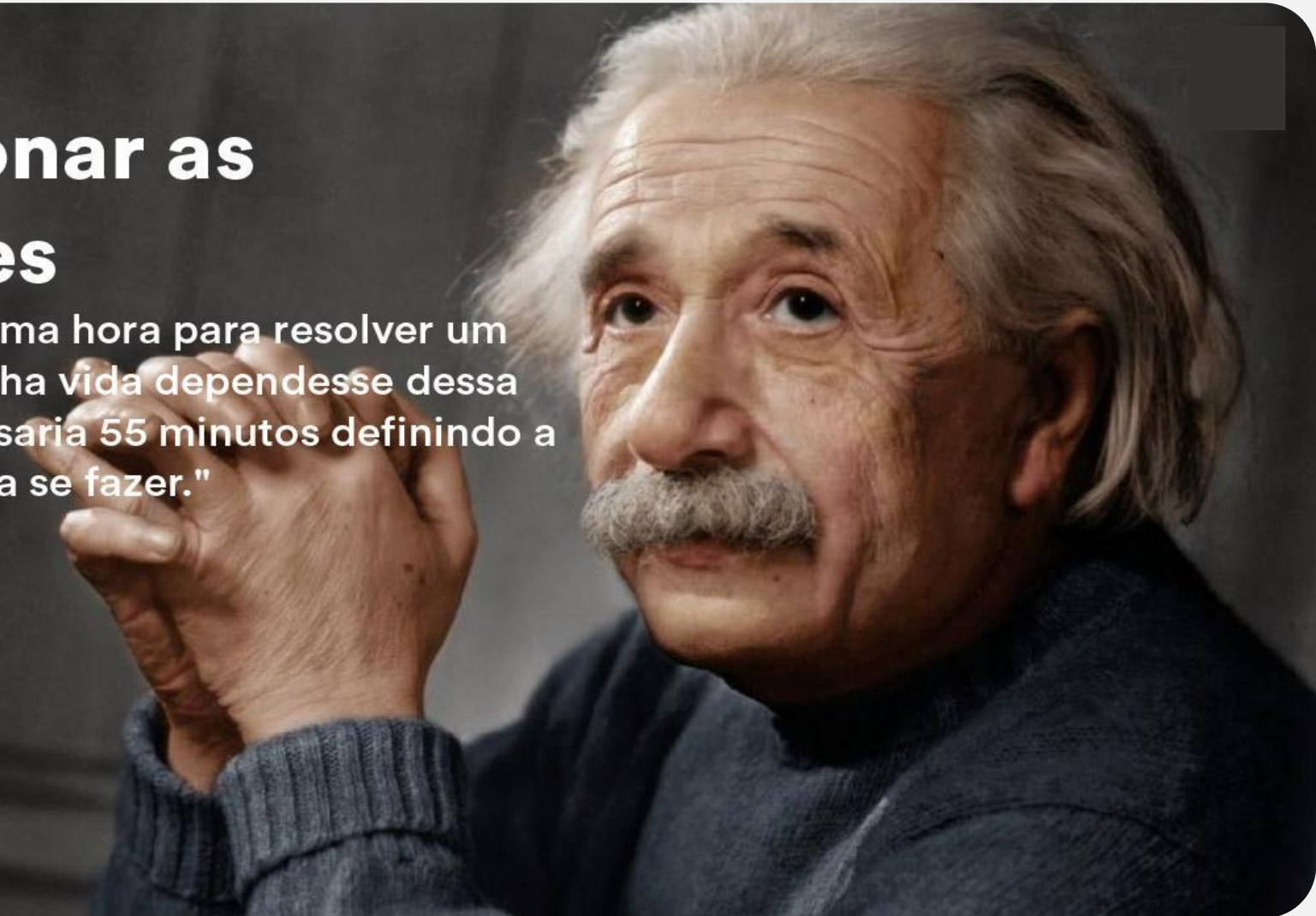
Desafio..



Questionar as questões

"Se eu tivesse uma hora para resolver um problema e minha vida dependesse dessa solução, eu passaria 55 minutos definindo a pergunta certa a se fazer."

Albert Einstein





Opa... Qual é o Desafio ?

**Criar uma incubadora
de baixo custo para
uso hospitalar** = **Técnico**

X

**Criar uma solução para
mães em áreas
remotas** = **Humano**



... DESAFIO ORIGINAL

**Criar uma incubadora
de baixo custo para uso
Hospitalar..**

... REDEFINIÇÃO

**Como criar um dispositivo de
Aquecimento de bebês que
Ajude os pais em vilarejos
Distantes a dar aos bebês
Uma chance de sobreviver?**

Desafio..

The Embrace Infant Warmer



INEXPENSIVE
Less than 1% of the cost of a standard incubator

DURABLE
Can be reused up to 50 times

PORTABLE
Can be used while the baby's held in the mother's arms or during transport

HYGIENIC
Easily disinfected using soap and water

SAFE
Simple and intuitive to use, validated through routine safety testing and extensive clinical trials

EFFECTIVE
Incorporates an innovative phase change material to rapidly stabilize the temperature of an infant suffering from hypothermia



#FicaDica

**NO FUTURO,
O GRANDE
DIFERENCIAL DO
SER HUMANO
SERÁ
SER HUMANO.**

#HABILIDADESDOFUTURO

POR MURILO GUN

UNIVERSIDADE
CORPORATIVA | **GRUPO**
DPSP

Juntos, vamos nos desenvolver ainda mais!