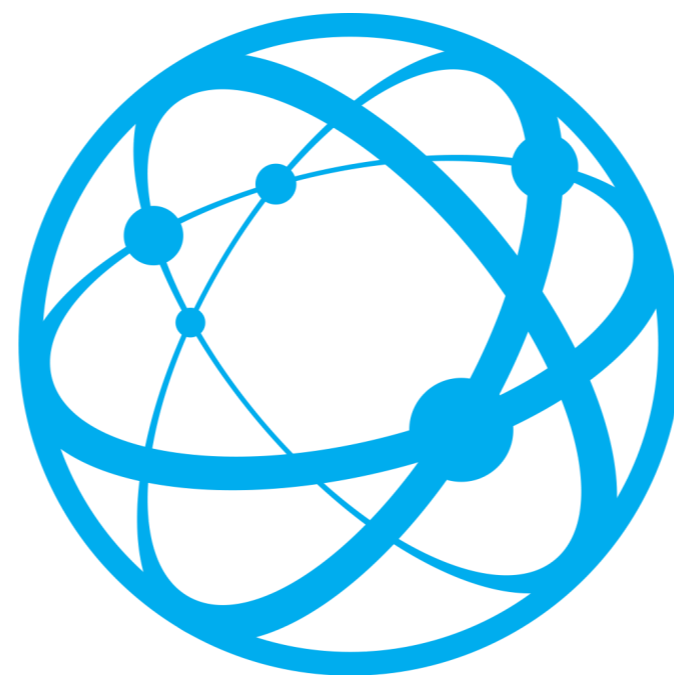


Caixa de Ferramentas para Design Thinking

versão 1.0

maio 2022



Conexão
Inovação Pública

Uma ação da rede Conexão Inovação Pública RJ
Conectando a inovação no setor público desde 06.07.2018



Ferramentas criadas por Rodrigo Mota Narcizo.

Licenciadas sob uma licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhalgal 4.0 Internacional CC BY-NC-SA

Introdução

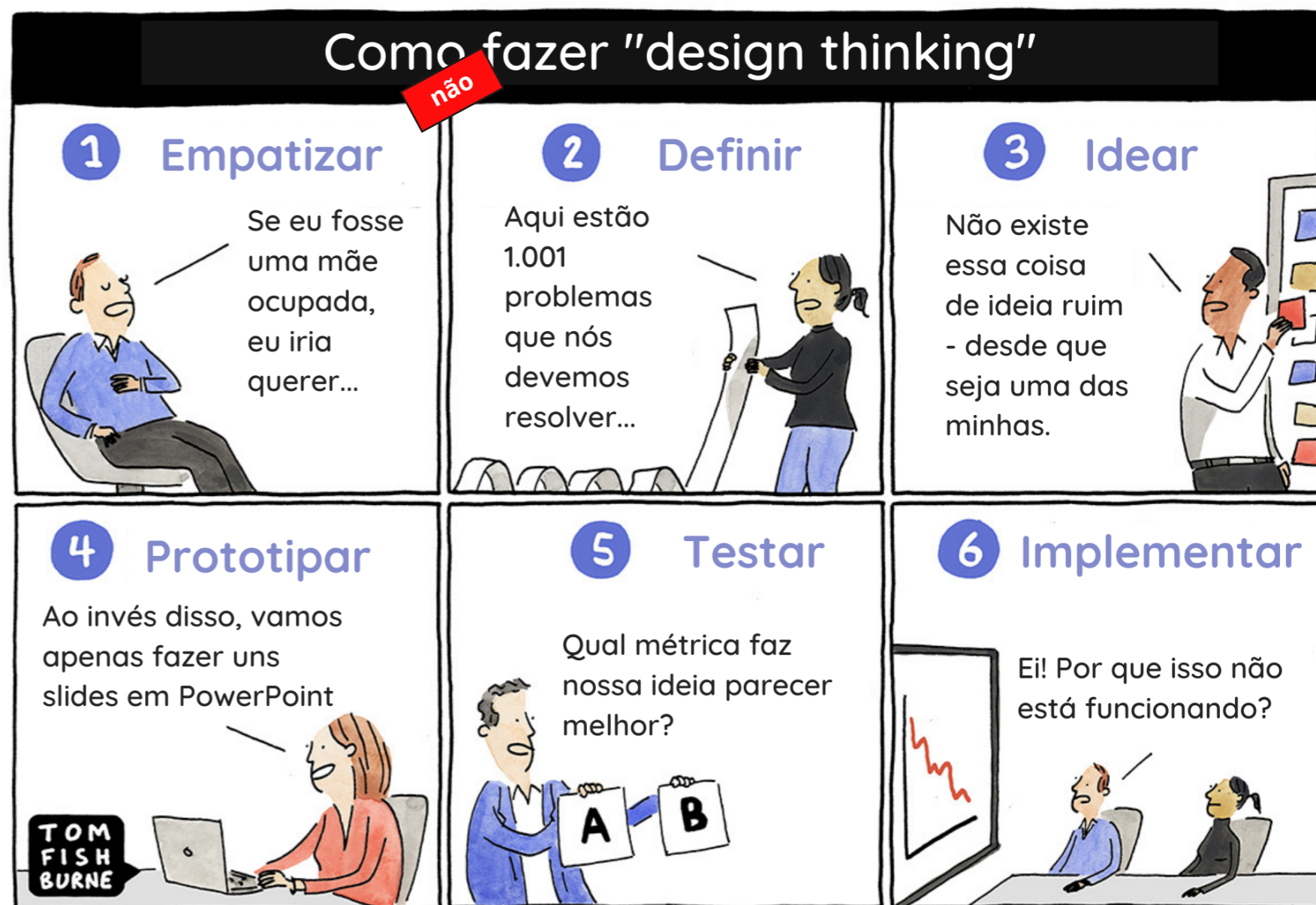
O Design Thinking é uma abordagem que se tornou popular tanto em projetos no âmbito do setor privado, quanto no setor público brasileiro. No entanto, mesmo com a sua difusão ainda é possível encontrar exemplos de como a abordagem não é compreendida ou usada como foi concebida (vide a tirinha ao lado).

E o que é o Design Thinking? O designer Jon Kolko define a abordagem dessa forma: "*a combinação de criar empatia, explorar um problema, criar protótipos e testar uma solução é design thinking. **Thinking** porque é pensativo – trata de **tópicos e investigações intelectuais**. Mas também é **design** porque se trata de **fazer coisas***".

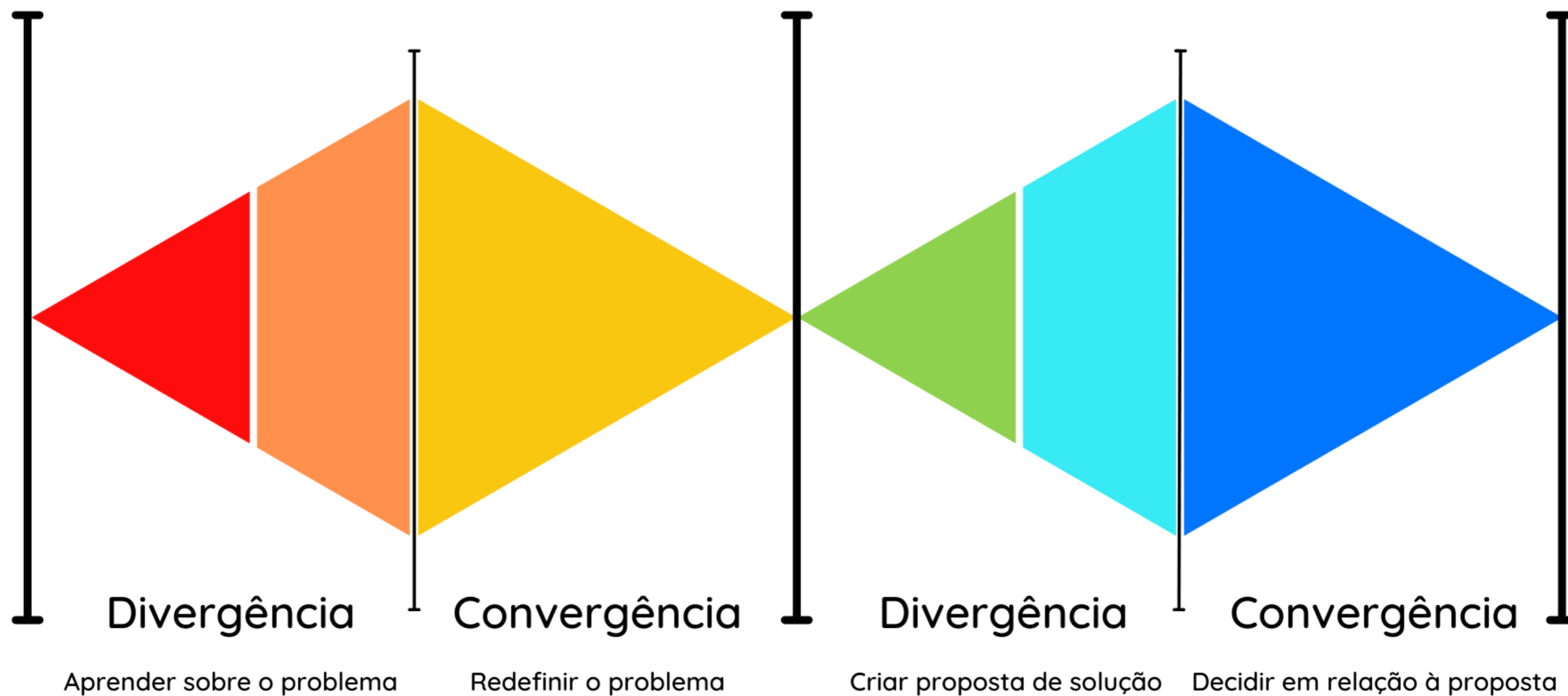
A rede **Conexão Inovação Pública RJ** oferece uma caixa de ferramentas para você usarem projetos e oficinas que abordam os principais pontos e questões do Design Thinking ao longo de todo o processo. São ferramentas exclusivas - não são encontradas em livros ou produtos de mercado - desenvolvidas a partir da experiência com dezenas de projetos reais com a abordagem.

O modelo das ferramentas (canvas) providencia um roteiro visual tanto para facilitadores quanto para a equipe, favorece o registro escrito de tudo que for criado e discutido no processo e é facilmente adaptável para oficinas presenciais ou remotas.

"Design resolve um problema. Se você não sabe qual é o problema ou quem está sofrendo por causa dele, você não está fazendo design. Você está perseguindo suas próprias fantasias". - Jen Simmons



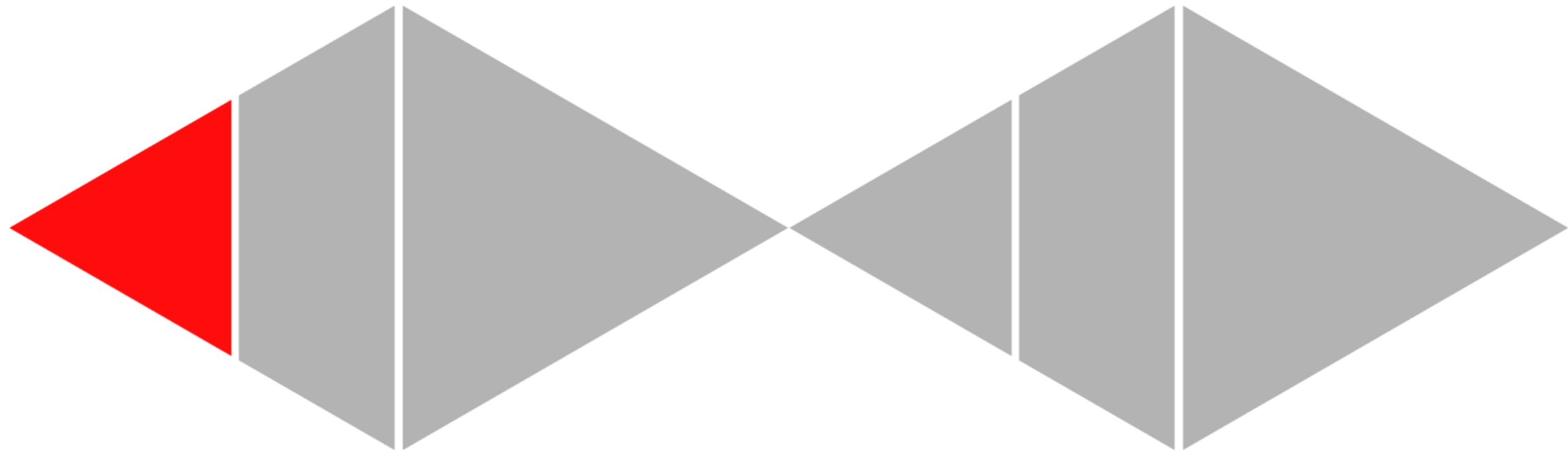
DESIGN THINKING



1º diamante
Problema

2º diamante
Solução

Entender



Analisar o desafio inicial para entender o seu contexto, os elementos do problema e quais são as pessoas impactadas por ele.

CANVAS DE ANÁLISE DO DESAFIO INICIAL

versão 2.0



Desafio inicial

Qual é a questão inicial para o nosso projeto?



Situação-problema

Qual foi o fato ou situação que aconteceu ou que está acontecendo (se for algo contínuo)?



Pessoas Impactadas

Quais são as pessoas físicas e jurídicas impactadas direta ou indiretamente pelo problema?

Impacto direto

Impacto indireto



Causas

Quais foram (ou são) as causas e/ou fatores contribuintes que provocaram a situação-problema?



Efeitos/Consequências

Quais são os impactos negativos observáveis relacionados ao problema?



Indicadores e evidências

Quais indicadores e evidências podemos utilizar para medir os efeitos e consequências do problema?



Tamanho do Impacto

Qual valor ou parâmetro relacionado aos indicadores que nos permite dimensionar os efeitos e consequências?



Contexto

Quais são os aspectos contextuais e fatores relacionado à situação-problema?

Econômico

Político

Social e ambiental

Tecnológico

Cultural e comportamental

Organizacional



Benchmarking

Como outras pessoas e organizações estão lidando com a situação-problema? Cite e faça referência a casos, estudos, legislação, etc.

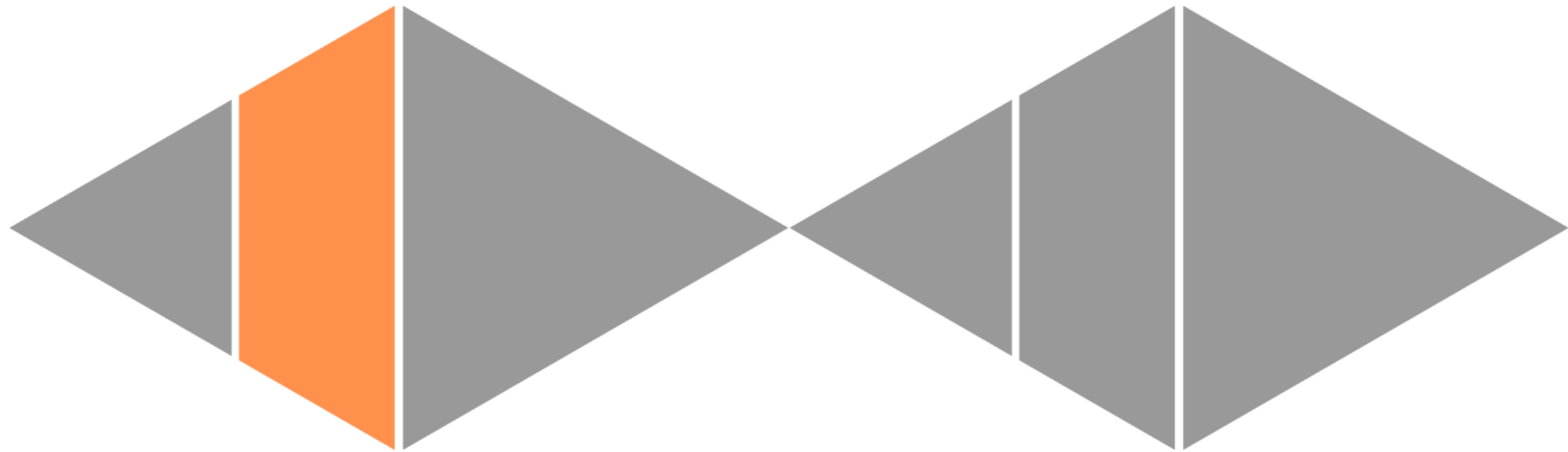
=



Tendências

Quais são as novidades emergentes que podem impactar a situação-problema em um futuro próximo?

Imergir



Descobrir o que ainda precisa ser aprendido e coletar dados de quem pode nos ensinar a entender o que está acontecendo.



Situação-problema

Qual foi o fato ou situação que aconteceu ou que está acontecendo (se for algo contínuo)?



Certezas

O que nós temos como certeza sobre a situação-problema?



Afirmações

O que nós podemos afirmar com convicção a partir de dados e informações existentes?



Dados, informações e evidências

Quais dados, informações e evidências sustentam as afirmações? Cite onde é possível encontrá-las.



Dúvidas e hipóteses

O que nós ainda precisamos aprender sobre a situação-problema?



Quem

Quem pode nos ensinar sobre o que ainda precisamos aprender sobre a situação-problema?



Como

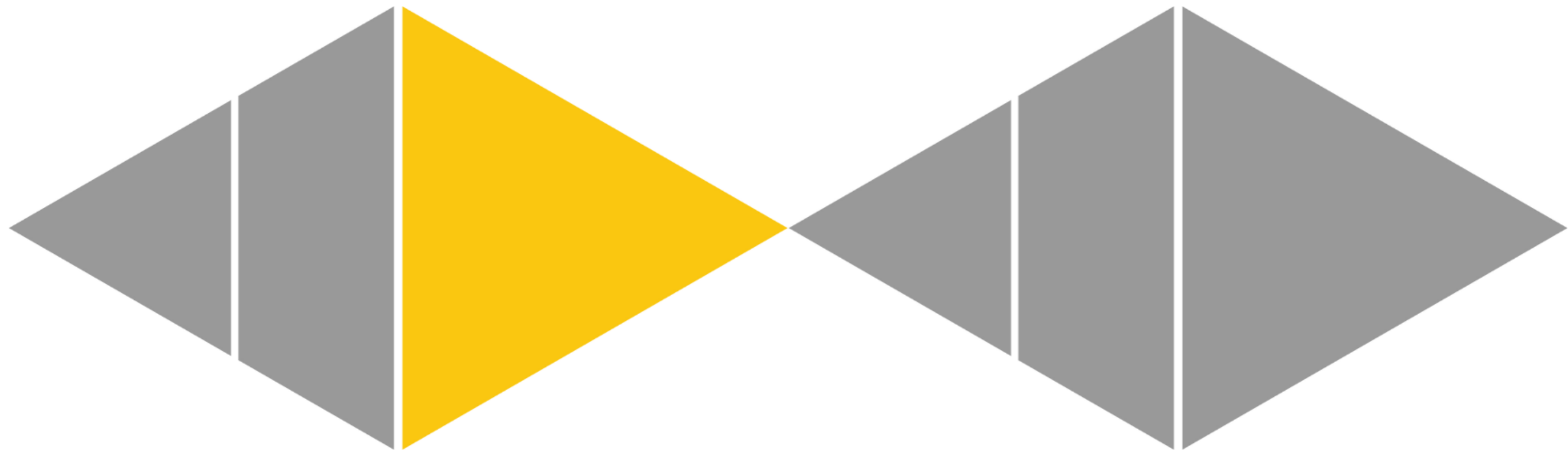
De quais formas nós iremos obter os dados e informações para o aprendizado que precisamos?



Onde

Em quais locais podemos encontrar evidências, dados, informações, conhecimentos e pessoas relacionadas à situação-problema?

Redefinir



Redefinir o desafio inicial a partir dos conhecimentos e insights obtidos.



Dados e informações

Quais dados e informações foram coletados durante a pesquisa e a imersão?



Aprendizados

A partir da análise dos dados e informações coletados, quais foram os principais aprendizados?



Insights

A partir dos aprendizados, quais são as principais descobertas (insights) sobre a situação-problema que estamos investigando?



Como podemos _____ ?

(verbo de ação que impacta o problema)

(problema ou desafio a ser resolvido)

(público-alvo)



Problemas redefinidos

A partir dos insights e da persona quais são os problemas relevantes?



Efeitos/Consequências

Quais são os impactos negativos observáveis relacionados aos problemas?



Indicadores e evidências

Quais indicadores e evidências podemos utilizar para medir os efeitos e consequências dos problemas?



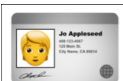
Tamanho do Impacto

Qual é o número (valor) relacionada aos indicadores que nos permite dimensionar os efeitos atuais dos problemas?



Persona do público-alvo

Quais as características do público-alvo que podemos identificar a partir da análise dos dados?



Nome e imagem



Características da Persona



Ações e tarefas



Dores (o que incomoda)



Desejos (o que almeja)

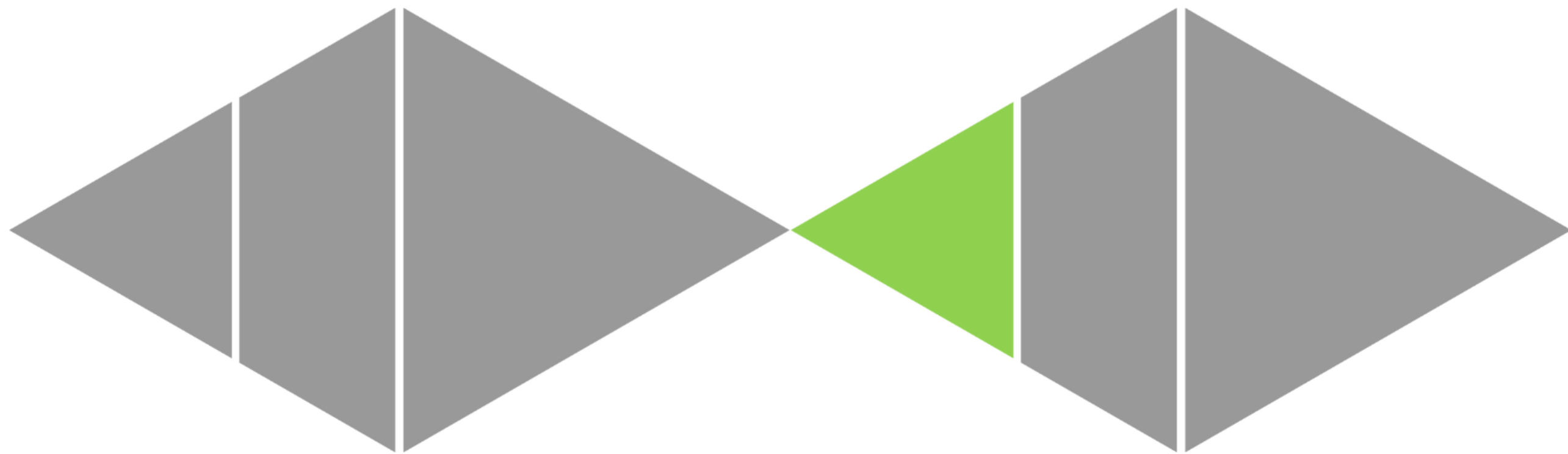


Público-alvo representado



Sentimentos

Idear



Gerar ideias para resolver o desafio redefinido.



Como podemos _____ ?

(verbo de ação que impacta o problema)

(problema ou desafio a ser resolvido)

(público-alvo)



Brainwriting

Quais são as ideias criadas individualmente?



Brainstorming

Quais são as ideias criadas em grupo?



Brainwalking

Quais são as ideias de outros grupos que são interessantes?

CANVAS DE IDEAÇÃO POR S.C.A.M.P.E.R.



versão 2.0



Desafio

Qual é o problema que precisa ser resolvido?



Ideias

Quais são as ideias para resolver o problema?

Substituir

substitute

E se a gente substituir alguma parte da ideia?

de
Curso presencial
para
Curso a distância

Combinar

combine

E se a gente combinar duas ideias diferentes?

de
Curso presencial + Projeto
para
Aprendizagem baseada em projetos

Ajustar

adjust

E se a gente adaptar alguma parte da ideia?

de
Curso presencial
para
Curso no formato de audio-aulas ao vivo

Modificar

modify . magnify . minify

E se a gente modificar alguma parte da ideia?

de
Curso presencial
para
Hackathon (maratona) do conhecimento

Propor outro uso

put to other uses

E se criássemos outro uso para a ideia?

de
Curso presencial
para
Wiki criada com o conteúdo de aula

Eliminar

eliminate

E se a gente eliminar alguma parte da ideia?

de
Curso presencial
para
Curso sem aulas expositivas

Rearranjar

rearrange . reverse

E se a gente virar alguma parte da ideia do avesso?

de
Curso presencial
para
Curso onde alunos são os professores



CANVAS DE IDEAÇÃO INVERSA



versão 2.0



Desafio

Qual é o problema que precisa ser resolvido?



Ideias ruins

Quais ideias pioram o problema apresentado?



Ideias invertidas

Inverta as ideias ruins para transformá-las em boas ideias!

CANVAS DE IDEAÇÃO POR ANALOGIA



versão 2.0



Desafio

Qual é o problema que precisa ser resolvido?



Inspirações

Quais soluções já existentes podem ser adaptadas para o problema a ser resolvido?



Novas ideias

Quais são as novas ideias para resolver o problema criadas a partir das inspirações?



Contexto do desafio

Qual é o contexto e características do problema?



Características

Quais as características e funcionalidades da inspiração podem ser usadas?

CANVAS DE IDEAÇÃO POR RESTRIÇÃO



versão 2.0



Desafio

Qual é o problema que precisa ser resolvido?



Ideias proibidas

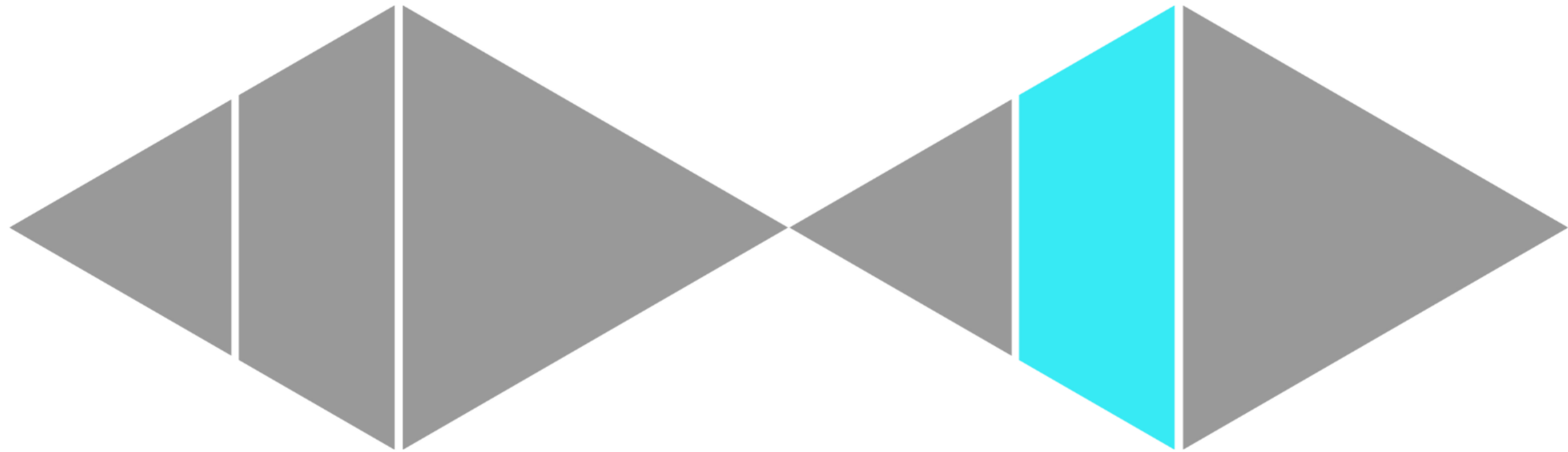
Quais ideias não poderão ser utilizadas?



Novas ideias

Quais novas ideias, que respeitam as restrições, resolvem o problema?

Prototipar



Transformar ideias em algo minimamente concreto para ser testado.



Nome do protótipo



Versão do protótipo



Nível de fidelidade



Funciona como real

Permite ao usuário experimentar pontos de interação ou funcionalidades da solução



Parece como real

Permite ao usuário ver e sentir como se a solução fosse implementada



Conceito (rascunho)

Permite ao usuário compreender o funcionamento básico da solução



Perfil da equipe

Para o protótipo ser implementado, quais são os tipos de profissionais necessários?



Por quê?

Qual é o problema a ser resolvido a partir do protótipo criado?



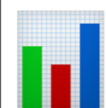
Para quem?

Quem vai utilizar e testar o protótipo?



O que é?

O que o seu protótipo é? Com o que o público-alvo vai interagir?



Resultados esperados

Quais são os resultados positivos que se espera caso o protótipo seja implementado com sucesso?



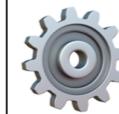
Ideias utilizadas

Quais são as ideias que são a base para a construção do protótipo?



Desenho ou imagem do protótipo

Como o seu protótipo se parece? O que as pessoas veem?



Funcionamento

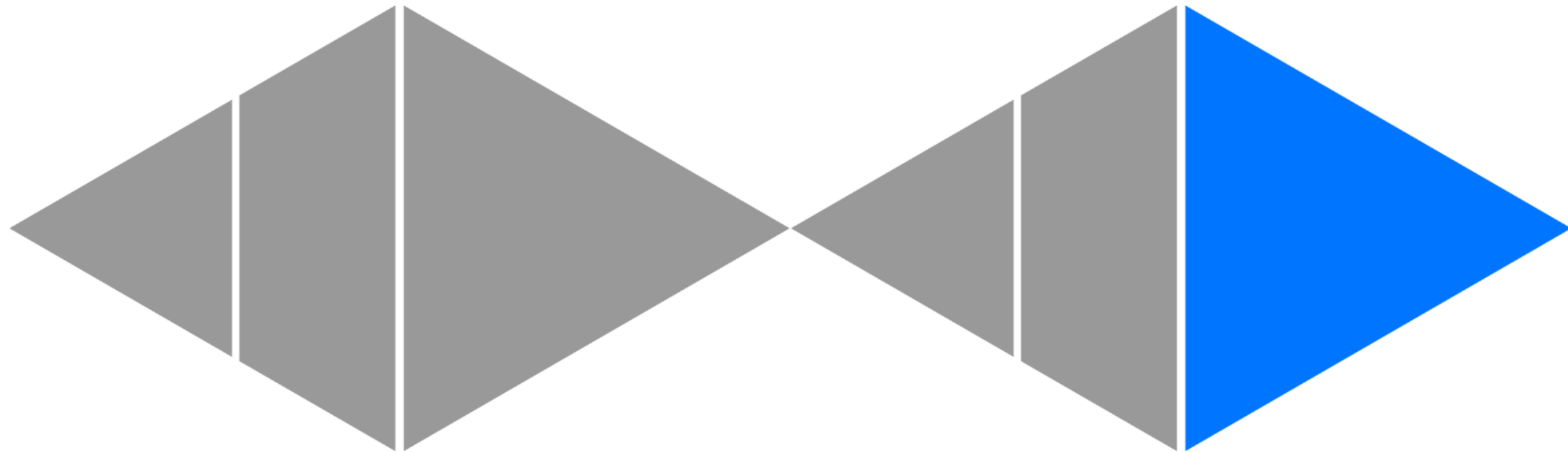
Como o protótipo funciona? Quais são os principais pontos de interação do público-alvo com o protótipo?



Características

Quais são as principais características, componentes e funcionalidades do protótipo?

Testar



Testar o protótipo para aprender com o feedback recebido e tomar decisões.

CANVAS DE FEEDBACK E ITERAÇÃO

versão 1.0



Nome e versão do protótipo

Qual é o nome do protótipo e sua versão?



Público-alvo

Qual é o perfil das pessoas participantes? Quantas pessoas participaram?



Data do teste

Quando o teste foi realizado?



Eu gostei...

Do que você gostou e quer que seja mantido?



Eu gostaria que...

O que você gostaria que fosse melhor ou diferente?



Eu não entendi ...

Quais são as suas dúvidas ou que não ficou claro?



E se ... ?

Quais são suas novas ideias e sugestões?



Potencializar

Como vamos potencializar aquilo que já funciona?



Aprimorar

Como vamos aprimorar aquilo que não está funcionando?



Esclarecer

Como vamos esclarecer os pontos de dúvidas?



Adicionar

Quais ideias e sugestões serão incluídas?

Quadro do Miro com as ferramentas

(você pode copiar o quadro para a sua própria conta no Miro)

<https://miro.com/app/board/uXjVO2vrUus=/>

The image shows a Miro board interface with the following elements:

- Header:** "miro" logo, board title "Design Thinking - Conexão Inovação Pública RJ", and navigation icons (star, settings, notifications, share, search).
- Left Sidebar:** A vertical toolbar with icons for navigation (arrow, home, undo, redo), editing (text, shape, eraser, lasso), and collaboration (comment, cursor, smiley, share).
- Board Content:**
 - Top Left:** "Caixa de Ferramentas para Design Thinking" (Toolbox for Design Thinking) with a colorful border.
 - Top Right:** "DESIGN THINKING" diagram showing a cycle of stages: 1. Defina o Problema, 2. Descubra, 3. Idear, 4. Protótipo, 5. Teste.
 - Middle:** A grid of various toolkits and diagrams, including a "Caixa de Ferramentas para Design Thinking" (Toolbox for Design Thinking) and a "DESIGN THINKING" diagram.
 - Bottom:** A row of five toolkits, each with a different colored border (green, blue, orange, yellow, red).
- Bottom Right:** Zoom controls showing "4%" and a help icon.

Os 19 elementos do Modelo Mental do Design Thinking



Cartas criadas por Rodrigo Mota Narcizo para fins de aprendizagem.

Referência: DOSI, Clio; ROSATI, Francesca; VIGNOLI, Matteo. Measuring Design Thinking Mindset. Disponível em: <http://bit.ly/dtmindset>

Imagens: Pexels e Canva.

versão 1.0 (dezembro/2021)

 Licenciado sob uma licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhual Internacional 4.0- CC BY-NC-SA

Ideias Estúpidas(?)



Um jogo criado por Rodrigo Narcizo

 Licenciado sob uma licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhual Internacional 4.0- CC BY-NC-SA

Mini Guia de Facilitação com o uso da ferramenta



miro

criado por Rodrigo Narcizo

 Criado por Rodrigo Narcizo para fins de aprendizagem. Licenciado sob uma licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhual Internacional 4.0- CC BY-NC-SA. Miro é uma propriedade da RealtimeBoard Inc. Todos os direitos reservados.

7 regras para brainstorming

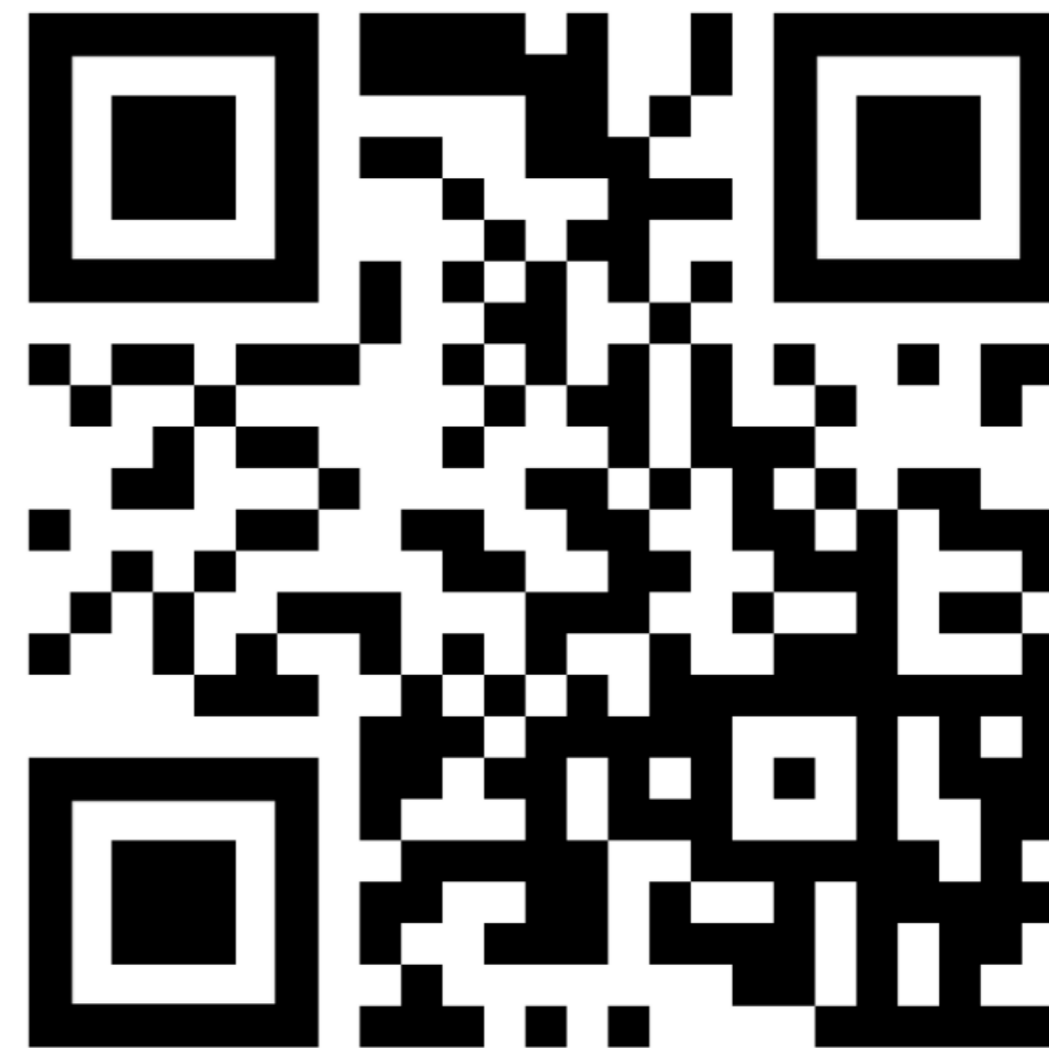


Cartas criadas por Rodrigo Mota Narcizo apenas para fins educacionais.

Adaptado de IDEO. 7 Simple Rules of Brainstorming, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/7brainstorm>

Imagens: Canva e Pexels

Jogo e cartas para uso em oficinas e projetos com Design Thinking



<https://bit.ly/conexdt>



Conexão Inovação Pública



conexinovapubrj@gmail.com



linktr.ee/conexinovapub



linkedin.com/company/conexinovapub



@conexinovapub



ConexãoInovaçãoPúblicaRJ

O **Conexão Inovação Pública RJ** é uma rede de inovação com o propósito de facilitar o engajamento e o aprimoramento de agentes públicos para fornecer à sociedade melhores serviços públicos.

O Conexão é uma comunidade de pessoas sem personalidade jurídica que reúne pessoas de todo o Brasil interessadas na inovação no setor público. Todas as ações da rede são gratuitas e feitas de forma voluntária.

O primeiro evento do Conexão foi uma oficina-demonstração de Design Thinking com 25 participantes e que aconteceu no dia do jogo Brasil x Bélgica pela Copa do Mundo, em 6 de julho de 2018.