

DESIGN THINKING

- TOOLKIT -



ADAPAR
Agência de Defesa Agropecuária do Paraná



IDR-Paraná
Instituto de Desenvolvimento
Rural do Paraná - IAPAR/SEPLAN



2022 | PARANÁ PROJETOS

Licenciado sob uma licença Creative
Commons Atribuição-Compartilha Igual
4.0 Internacional CC BY-SA



SUMÁRIO

Toolkit	04
Design Thinking	05
Pilares	06
Aplicação	07
Abordagem	08
Processo	09
Modelo	10
Etapa de preparação	12
Contexto	23
Problema	31
Solução	57
Evolução	77

TOOLKIT

O toolkit de *Design Thinking* busca servir de guia nessa abordagem com conceitos introdutórios, fases e ferramentas.

O objetivo é facilitar a prática do processo de desenvolvimento de projetos por qualquer pessoa, que queira começar a rodar projetos a partir dessa abordagem.

É importante lembrar aqui que o *Design Thinking* não é uma ferramenta em si. Ele pode ser considerado como um processo de construção colaborativa centrado no ser humano, para lidar com problemas complexos, e identificar soluções adequadas ao seu contexto.

DESIGN THINKING

Processo crítico de *inovação*, colocando a pessoa no meio da reflexão.

A inovação é a produção de novas *soluções* que geram valor para a sociedade.

PILARES

O *Design Thinking* está ancorado em basicamente três pilares:

EMPATIA

Observação do contexto e do comportamento das pessoas envolvidas. Escutar o que as partes envolvidas têm a dizer. Coletar e estruturar dados.

COLABORAÇÃO

É a capacidade de realizar atividades conjuntamente, acionando o potencial de uma inteligência diferenciada para a construção de caminhos ou soluções inovadores.

EXPERIMENTAÇÃO

É uma etapa do processo de criação responsável por colocar o projeto em prática.

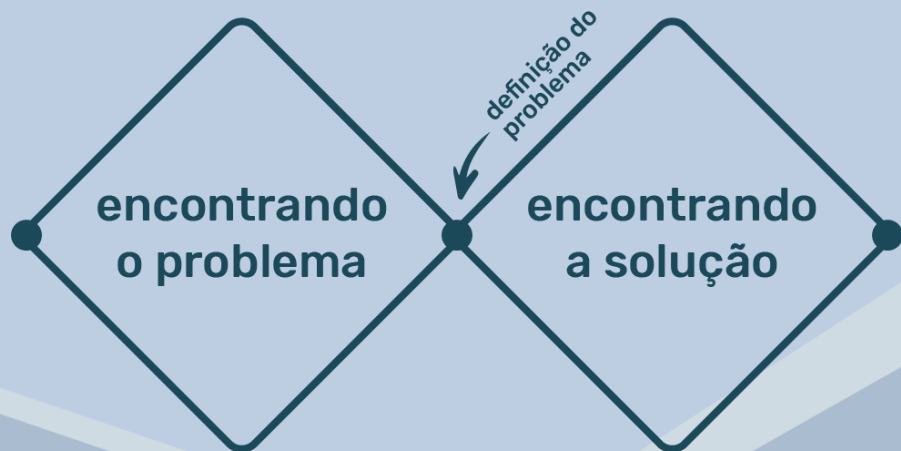
APLICAÇÃO

Principais aplicações do *Design Thinking*:

- Desenvolver novas competências dentro de um time;
- Desenvolver soluções não triviais para desafios diários;
- Aprimorar a prestação de serviços públicos com foco no cidadão;
- Elaborar políticas públicas inovadora;
- Redesenhar processos.

ABORDAGEM

A abordagem do *Design Thinking* é chamada de duplo diamante, pela semelhança na forma com dois diamantes colocados lado a lado.



DESCOBRIR
pesquisa de design
guiada pelo
comportamento

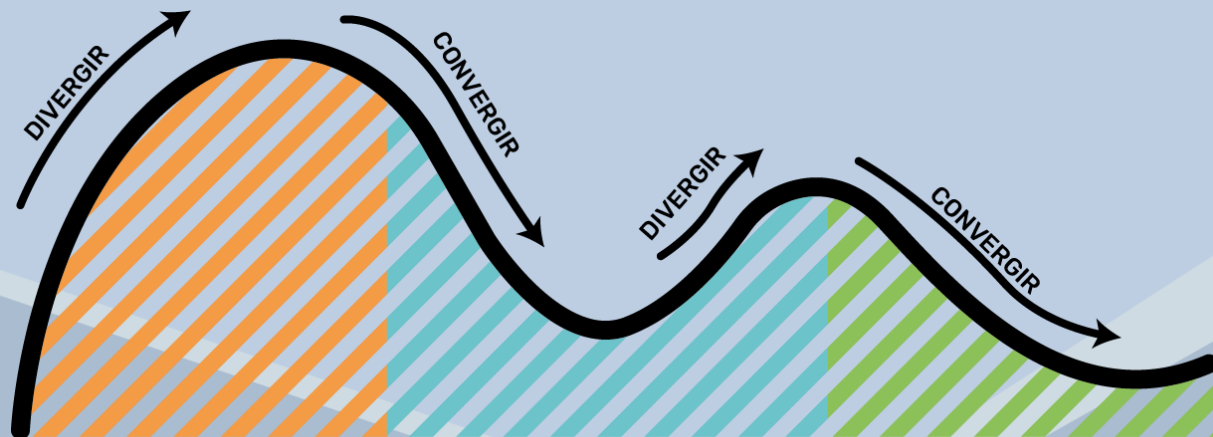
DEFINIR
oficinas criativas e
geração de ideias

DESENVOLVE
rever ideias através
do pensamento
cultural e do design

ENTREGAR
prototipagem,
seleção e mentoria

PROCESSO

O processo do *Design Thinking* é composto por momentos de divergência (abertura) e de convergência (fechamento) do pensamento.



INSPIRAÇÃO

EU TENHO UM DESAFIO DE DESIGN.
Como eu começo?
Como faço uma entrevista?
Como posso ser centrado
no ser humano?

IDEAÇÃO

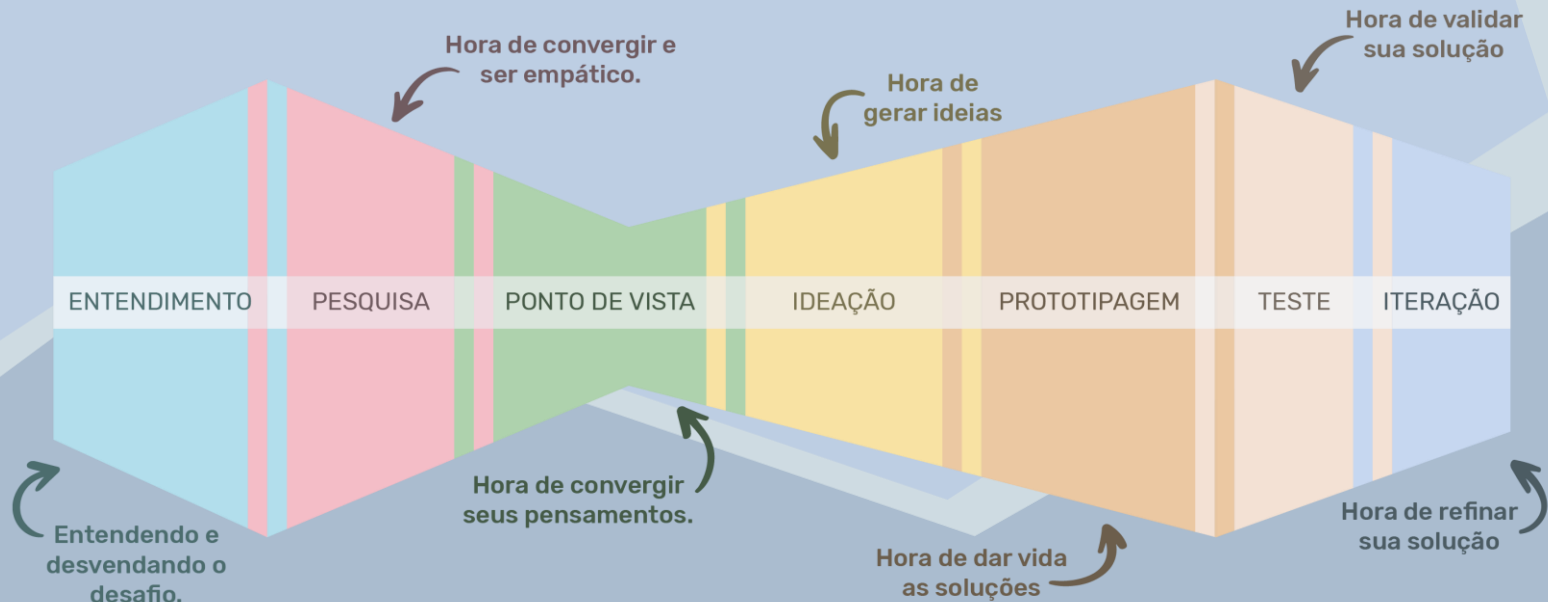
EU TENHO UMA OPORTUNIDADE
PARA O DESIGN.
Como interpreto o que aprendi?
Como faço para transformar meus
insights em ideias tangíveis?
Como faço um protótipo?

IMPLEMENTAÇÃO

EU TENHO UMA SOLUÇÃO INOVADORA.
Como tornar meu conceito real?
Como avaliar se está funcionando?
Como planejar a sustentabilidade?

MODELO

O modelo do *Design Thinking* aqui representado é da escola de design de Stanford, a d.school, dividido em 7 etapas.



A seguir serão apresentadas as ferramentas recomendadas para serem utilizadas em cada uma das etapas do modelo do *Design Thinking*, bem como o objetivo e a forma de preenchimento.



ETAPA DE PREPARAÇÃO

Para realizar uma oficina de *Design Thinking* com sua equipe é preciso se preparar e planejar as etapas do processo:

1. Separe um tempo exclusivo na agenda para se dedicarem a discussão dos desafios e a construção de soluções de maneira participativa e colaborativa. É importante que seja um período em que todos os membros envolvidos possam se dedicar somente àquela atividade, sem preocupações com compromissos externos.
2. Identifique quem são as pessoas que precisam ser envolvidas no projeto.
3. Organize um cronograma com as atividades do projeto.
4. Nesse momento a equipe de trabalho deve identificar o contexto a ser trabalhado.

Mapa de Atores

mapeando riscos

Mapa de Atores

PRA QUE SERVE?

Identificar atores direta, indireta ou remotamente relacionados ao público-alvo mais afetado pelo problema.

QUANDO UTILIZAR?

Alto número de atores que influenciam as diferentes variáveis do sistema.

QUAL A DIFICULDADE?

Baixa

COMO FAZER?

1. Escreva na parte central do mapa as pessoas que são diretamente afetadas pelo problema.
2. Escreva no círculo intermediário do mapa as pessoas e instituições relacionadas ao problema que têm contato direto com o público-alvo.
3. Escreva no círculo externo as pessoas e instituições indiretamente relacionadas ao problema e ao público-alvo.

MAPA DE ATORES

atores indiretos

atores diretos

peessoas afetadas pelo probloema

Quadro de Projeto

visão inicial do projeto

Quadro de Projeto

PRA QUE SERVE?

Desenhar combinados da equipe para o projeto, com escopo, não-escopo, fatores de sucesso, atores, usuários etc.

QUANDO UTILIZAR?

Definir acordos e sintetizar os combinados do projeto em um único documento.

QUAL A DIFICULDADE?

Baixa

COMO FAZER?

Reúna a equipe do projeto para que todos respondam às seguintes perguntas de acordo com seu próprio entendimento:

1. Qual o **propósito** do projeto?
2. O que está no **escopo** do projeto? O que não está?
3. O que é **sucesso** para esse projeto?
4. Quais são os principais **marcos** de avanço do projeto?
5. Quem é a **equipe**? Qual o papel de cada uma?
6. Quais **recursos** temos disponíveis para realizar o projeto?
7. Quais as **restrições** para realizar o projeto?
8. Quais os principais **riscos** políticos, econômicos, sociais, ambientais, tecnológicos e legais do projeto?

Quadro de Projeto

Propósito	Escopo e não-escopo	Sucesso
Marcos		Equipe
Recursos	Restrições	Riscos

Rotina de Projeto

dimensionando o tempo

Rotina de Projeto

PRA QUE SERVE?

Distribuição de atividades para que o projeto seja incorporado na rotina da equipe.

QUANDO UTILIZAR?

O projeto ainda está começando e precisa ser introduzido à rotina.

QUAL A DIFICULDADE?

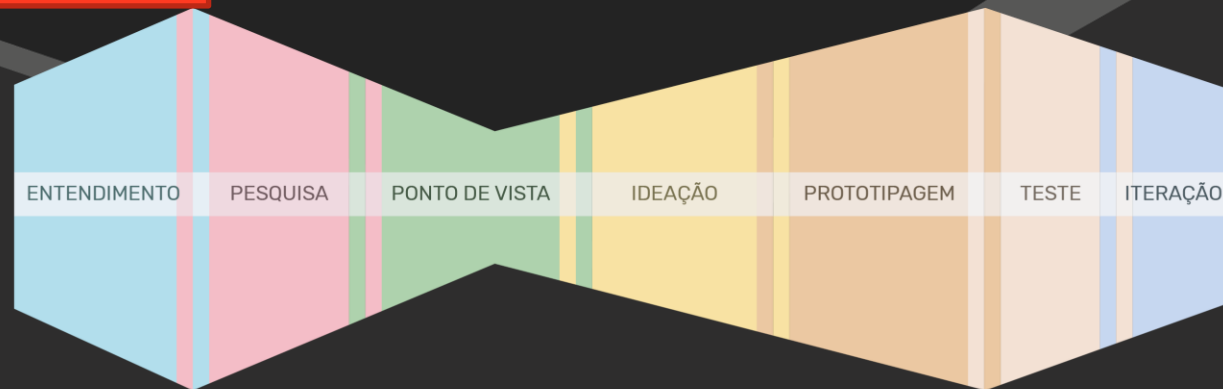
Baixa

COMO FAZER?

1. Faça uma discussão de todas as tarefas que devem ser feitas. Anote-as na aba Atividades
2. Determine a duração do **sprint**, colocando datas de **início** e **fim**.
3. Priorize as atividades no início de cada sprint, selecionando as **tarefas** que devem ser concluídas até o **fim** do sprint.
4. Marque o **status** da tarefa no quadro, como **a fazer**, **fazendo** ou **feito** para acompanhar o progresso do sprint.

CONTEXTO

CONTEXTO



Na etapa do contexto do projeto, a equipe começa a procurar informações direta e indiretamente relacionadas com o contexto abordado. É o momento de identificar ou refinar o problema e elencar suas causas. Essa fase é marcada pela divergência onde os participantes buscam se desfazer de referências conhecidas em busca de um novo olhar.

Problema Inicial

Mapa de sistema

Problema Inicial

PRA QUE SERVE?

Entender, a partir de uma variável quantitativa ou qualitativa, qual resultado atual é indesejado e representa a situação que queremos mudar.

QUANDO UTILIZAR?

Quando for necessária uma visão abrangente do problema que motivou o projeto.

QUAL A DIFICULDADE?

Média

COMO FAZER?

Faça uma sessão de escrita de problemas. Escreva-os em frases afirmativas, lembrando que:

1. Um problema é um resultado indesejado que motiva a busca de uma solução.
2. "Falta de" algo não é problema, é uma solução disfarçada de problema (para a qual a única solução possível é aquela coisa que falta).
3. Pode ser dividido em causas e consequências.
4. É importante para os atores-chave e não pode ser ignorado.

Problema Inicial

Erros Comuns

Falta de uma solução

"Falta formação em habilidades técnicas para estas pessoas"

Escopo mal especificado

"O problema é a pobreza"

Mistura Múltiplas causas e consequências

"Como falta dormação técnica e transporte público as pessoas não conseguem se organizar direito e acabam perdendo oportunidades de emprego por pouco apoio do Governo"

escreva os problemas aqui

Espinha-de-peixe

Mapa de sistema

Espinha-de-peixe

PRA QUE SERVE?

Entender as variáveis que causam o problema inicial e determinar principais variáveis de um sistema.

QUANDO UTILIZAR?

A equipe precisa entender as múltiplas causas de um problema.

QUAL A DIFICULDADE?

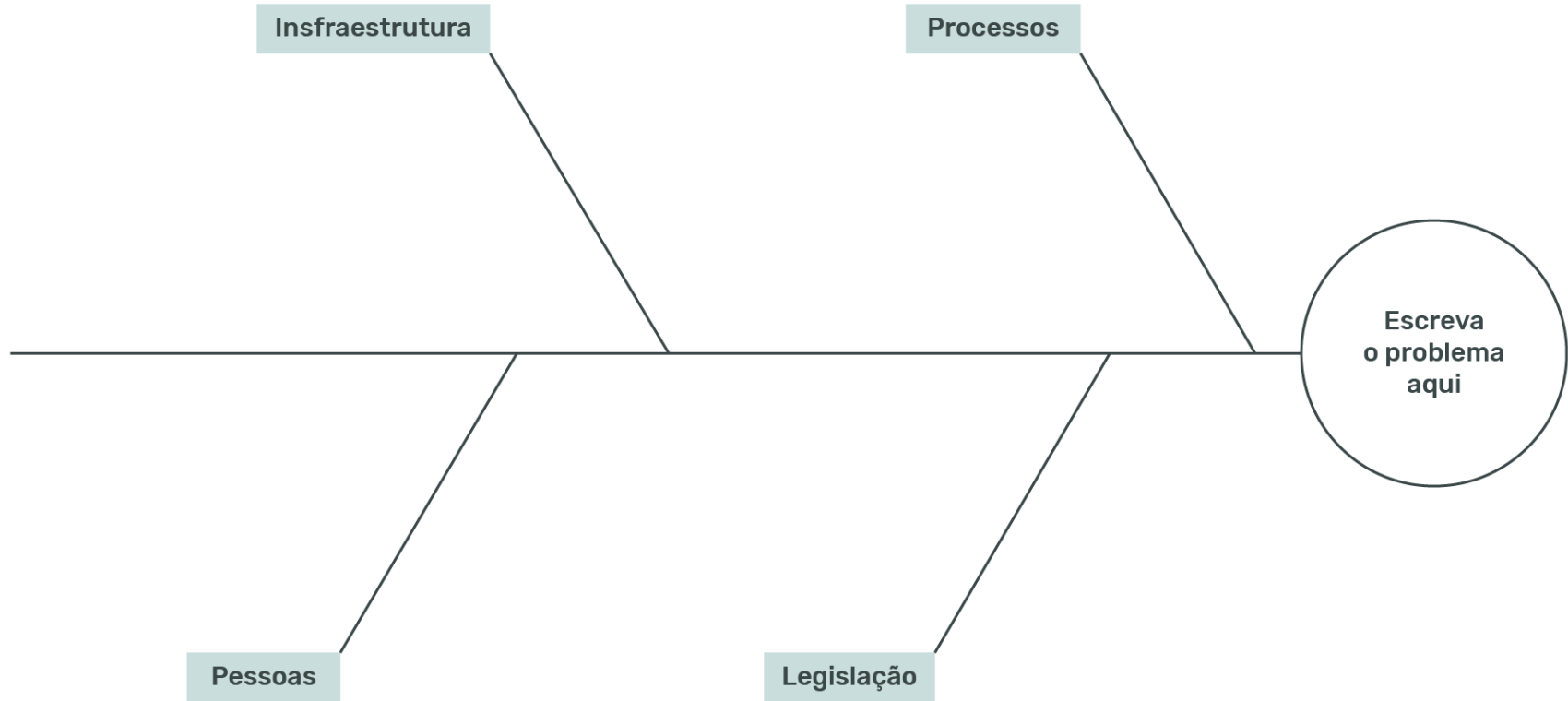
Média

COMO FAZER?

A espinha-de-peixe é um método utilizado para que equipes possam entender as causas de um determinado problema. Escreva, em cada seção, as causas correspondentes aos temas:

- 1. Processos:** problemas em (ou ausência de) processos da instituição.
- 2. Infraestrutura:** estrutura física que causa o problema, espaços, mobiliário, conectividade, estradas, etc.
- 3. Regras:** leis, decretos, normas, políticas ou regimento interno que causa o problema.
- 4. Pessoas:** pessoas específicas, cultura, normas sociais que causam o problema.

Processos: Problemas em (ou ausência de) processos da instituição



A pesquisa é um dos pontos fundamentais. É importante observar, ouvir e viver experiências de pessoas inseridas no contexto do projeto com o objetivo de coletar histórias, necessidades, emoções e, o mais importante, as motivações pelas quais as pessoas agem de determinada maneira ou fazem suas escolhas.

Este também é o momento do olhar empático e suspensão de julgamentos.

Essa fase termina com a redefinição do problema inicial a partir da perspectiva das pessoas para quem estamos nos propondo projetar soluções.

Certezas, Suposições e Dúvidas

entendimento

Certezas, Suposições e Dúvidas

PRA QUE SERVE?

Mapear conhecimentos da equipe sobre o problema na forma de certezas (dados e histórias), suposições (hipóteses) e dúvidas (perguntas).

QUANDO UTILIZAR?

A equipe precisa buscar as lacunas de conhecimento para aprofundar a pesquisa.

QUAL A DIFICULDADE?

Baixa

COMO FAZER?

A matriz CSD ajuda a equipe a mapear os conhecimentos sobre um tema. Escolha um **ponto de alavancagem** ou **causa** mapeados na etapa de Contexto para explorar na Matriz CSD.

1. Preencha, individualmente, as certezas. Escreva na forma de **dados** ou **vivências pessoais**.
2. Preencha, individualmente, as suposições. Escreva começando a frase com "**eu acho que...**".
3. Preencha, individualmente, as **dúvidas**. Escreva na forma de pergunta.
4. Depois, todo(a)s lêem, individualmente os itens colocados pelo(a)s colegas.
5. Repasse cada um dos quadros e discuta em grupo.

Certezas, Suposições e Dúvidas

Certezas

O que eu sei?

Suposições

O que eu suponho?

Dúvidas

O que eu gostaria de saber?

Entrevista com Especialistas

entendimento

Notícia de Jornal

PRA QUE SERVE?

Entrevistar especialistas para aumentar rapidamente o conhecimento técnico e acadêmico da equipe sobre o problema.

QUANDO UTILIZAR?

Equipe tem baixo conhecimento técnico ou acadêmico sobre o problema.

QUAL A DIFICULDADE?

Média

COMO FAZER?

1. A partir da ferramenta **Certezas, Suposições e Dúvidas**, selecione temas de interesse.
2. Para as **certezas**, elabore perguntas para entender o **porquê**.
3. Para as **suposições**, elabore perguntas para confirmá-las ou refutá-las. Busque descobrir dados e histórias.
4. Para as **dúvidas**, elabore perguntas para respondê-las.
5. Agrupe as perguntas por **temas**. Volte ao **mapa de atores** e compare os temas aos atores – quem pode responder cada tema?
6. Elabore roteiros de entrevista a partir das perguntas, temas e atores.

Netnografia

campo

Netnografia

PRA QUE SERVE?

Navegar por redes sociais, notícias e blogs para em busca de histórias para entender opiniões, comportamentos e o perfil do público-alvo.

QUANDO UTILIZAR?

Expandir o conhecimento sobre o público-alvo quando há poucos recursos disponíveis.

QUAL A DIFICULDADE?

Média

COMO FAZER?

Netnografia é uma exploração etnográfica em uma comunidade cibernética: você coleta insights qualitativos sobre o público-alvo, seu perfil, contexto e necessidades.

1. Identifique e selecione as **plataformas** de pesquisa: redes sociais, fóruns, seções de comentários, vídeos, etc.
2. Capture imagens, mensagens e outros **arquivos** produzidos pela interação dos usuários online.
3. Identifique **citações** (falas de usuários), **observações** (fatos observados) e **insights** (novas percepções e conclusões) a partir deste material.

Netnografia

Plataforma de pesquisa

Arquivos registrados

Citações

Observações

Insights

Jornada do Usuário

campo

Jornada do Usuário

PRA QUE SERVE?

Analisar a jornada de um usuário, explorando o passo-a-passo, ações do usuário, pontos de contato e processos internos.

QUANDO UTILIZAR?

O problema é diretamente relacionado a um processo ou serviço prestado.

QUAL A DIFICULDADE?

Média

COMO FAZER?

A Jornada do Usuário é uma ferramenta para entender o passo-a-passo de uma pessoa ao tentar alcançar um objetivo. Esta ferramenta pode ser aplicada em uma **entrevista** ou a partir de um processo de **observação**.

1. Descreva quem é o **público-alvo** e o **cenário** que está sendo observado.
2. Busque entender quais as **expectativas do usuário**, como objetivos e desejos.
3. Para cada **passo** mapeado, tente descrever o que o usuário está **fazendo, dizendo** e, se possível, pergunte o que está **pensando**.
4. Atente-se às inconsistência entre ações e palavras - é uma fonte importante de **insights**.
5. Para cada passo, determine as áreas responsáveis.

Jornada do Usuário

público-alvo		cenário		expectativas do usuário			
passo 1		passo 2		passo 3		passo 4	
fazendo							
dizendo							
pensando							
insights				áreas responsáveis			

Mapa de Empatia

ponto de vista

Mapa de Empatia

PRA QUE SERVE?

Sistematizar aprendizagens de campo, apontando o que o público-alvo ouve, fala, pensa, faz, vê e sente em um contexto específico.

QUANDO UTILIZAR?

Há muitos dados qualitativos sobre o público-alvo.

QUAL A DIFICULDADE?

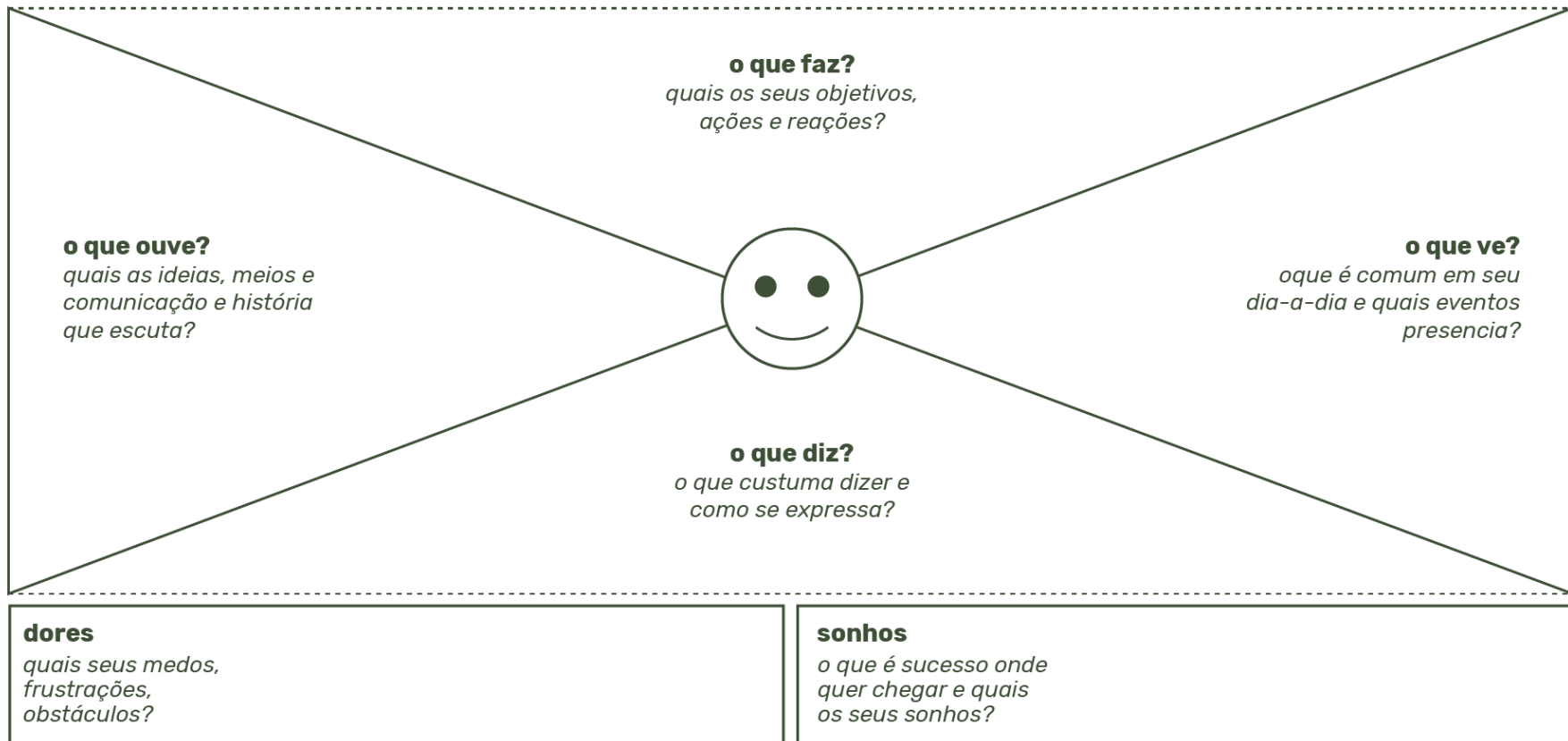
Média

COMO FAZER?

A partir das informações coletadas na etapa do Campo, faça um mapa de empatia para cada público-alvo encontrado.

1. Descreva as ações do público-alvo, o que **faz** e seus objetivos.
2. Depois, reflita essas ações em suas palavras, o que **diz**, e veja se há inconsistências.
3. Faça um mapeamento do que o público-alvo **vê**.
4. Depois, compare com o que o público-alvo **ouve**.
5. Entenda as **dores** e **sonhos** do público-alvo e compare-os com a vivência.

Mapa de Empatia



Iceberg

ponto de vista

Iceberg

PRA QUE SERVE?

Sistematizar as relações causais que fazem com que o problema ocorra, levando em conta dados, tendências, comportamentos e modelos mentais observados em campo.

QUANDO UTILIZAR?

Conectar dados quantitativos (eventos e tendências) com dados qualitativos (sistemas e modelos mentais).

QUAL A DIFICULDADE?

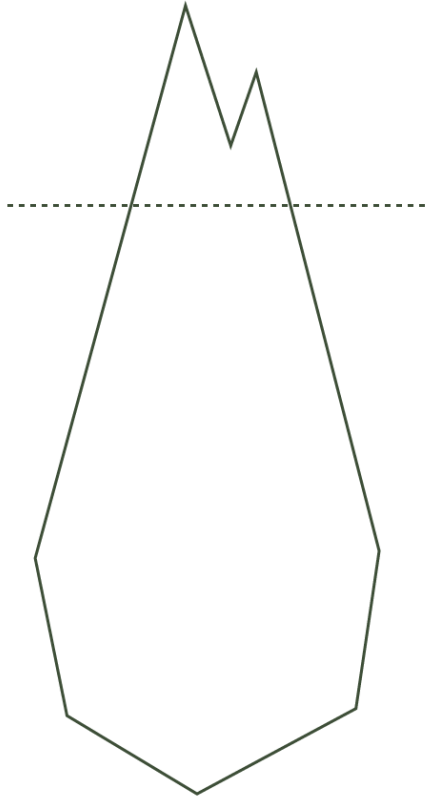
Alta

COMO FAZER?

O iceberg é um método utilizado para que equipes possam entender as causas de um determinado problema em quatro níveis de profundidade: eventos, padrões, estruturas e modelos mentais.

- 1. Eventos:** acontecimentos pontuais (*p. ex. os alunos do curso estão com proficiência abaixo do esperado*).
- 2. Padrões:** tendências temporais de dados (*p. ex. a proficiência dos alunos está estagnada nos últimos anos*).
- 3. Estruturas:** sistemas que contribuem para os padrões (*p. ex. as aulas não engajam o aluno, que fica desinteressado*).
- 4. Modelos mentais:** crenças pessoais e culturais que contribuem para que as estruturas continuem iguais (*p. ex. o aprendizado é fruto do esforço individual do aluno e motivação é mais importante que os equipamentos*).

Iceberg



Eventos

Padrões

Estruturas

*Modelos
Mentas*

Como Podemos?

ponto de vista

Como Podemos?

PRA QUE SERVE?

Unir o desafio inicial, público-alvo, resultado esperado e restrições em uma frase de desafio final, que motiva a ação.

QUANDO UTILIZAR?

Há a necessidade de focar o projeto em um desafio a ser solucionado.

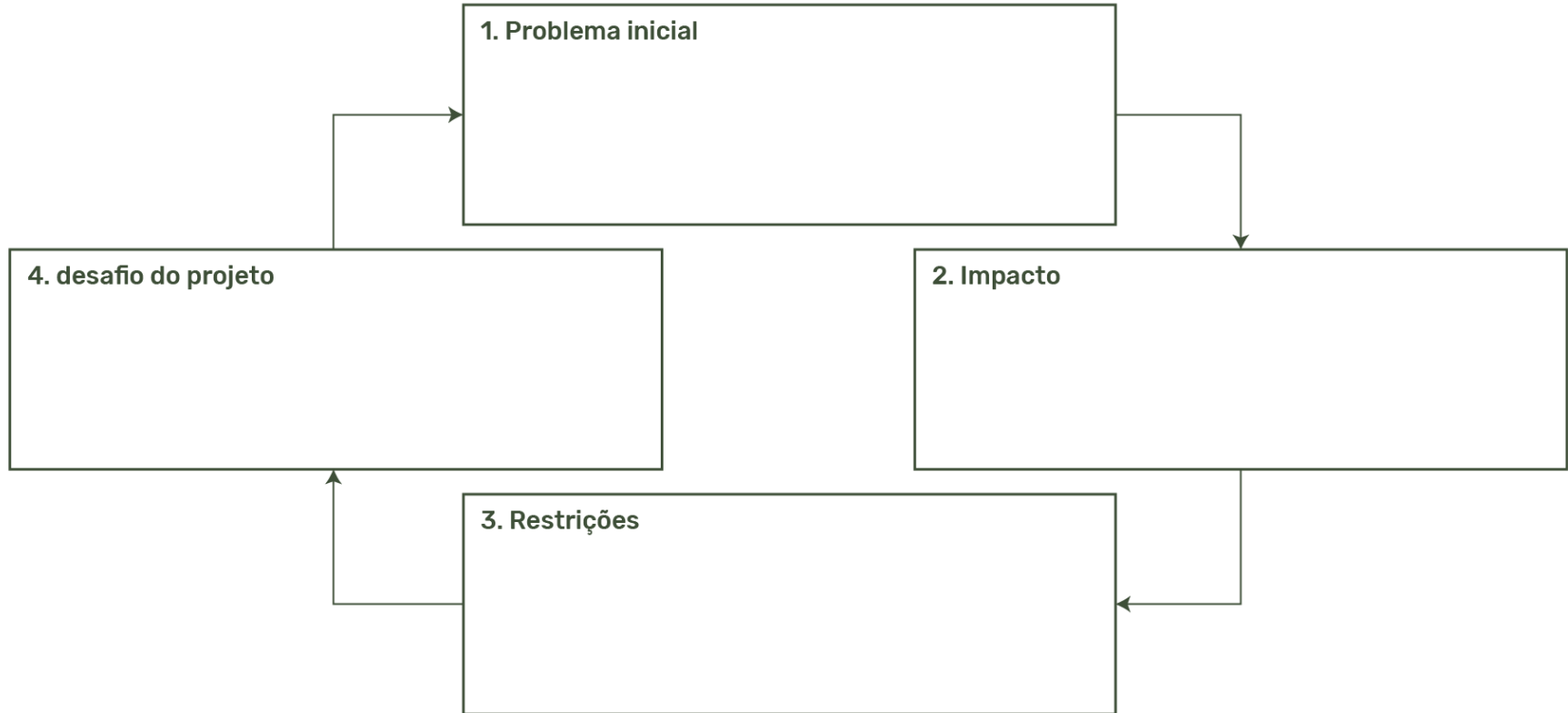
QUAL A DIFICULDADE?

Média

COMO FAZER?

1. Comece escrevendo uma afirmação do **problema inicial**, (p. ex. *as pessoas mais vulneráveis não conseguem se incluir produtivamente e gerar renda*).
2. Escreva o **impacto esperado** para o problema resolvido (p. ex. *queremos que as pessoas em situação de vulnerabilidade gerem renda de forma digna*).
3. Descreva as **restrições** para o desenho de soluções, sejam por recursos disponíveis ou desafios de implementação (p. ex. *O Brasil tem muita diversidade regional, não sendo possível ter uma estratégia única para todo o país*).
4. Reescreva o problema inicial, incorporando o impacto e restrições, na forma de uma pergunta, começando com "**como podemos**" (p. ex. *Como podemos ajudar as pessoas em situação de vulnerabilidade a gerar renda a partir das potencialidades econômicas de seus territórios?*). **Repita até ter um desafio coerente para a equipe.**

Como Podemos?



Personas

ponto de vista

Personas

PRA QUE SERVE?

Criar sínteses do público-alvo baseado em padrões de grupo.

QUANDO UTILIZAR?

Quando é necessário agrupar informações sobre o público-alvo de forma a contar uma história.

QUAL A DIFICULDADE?

Média

COMO FAZER?

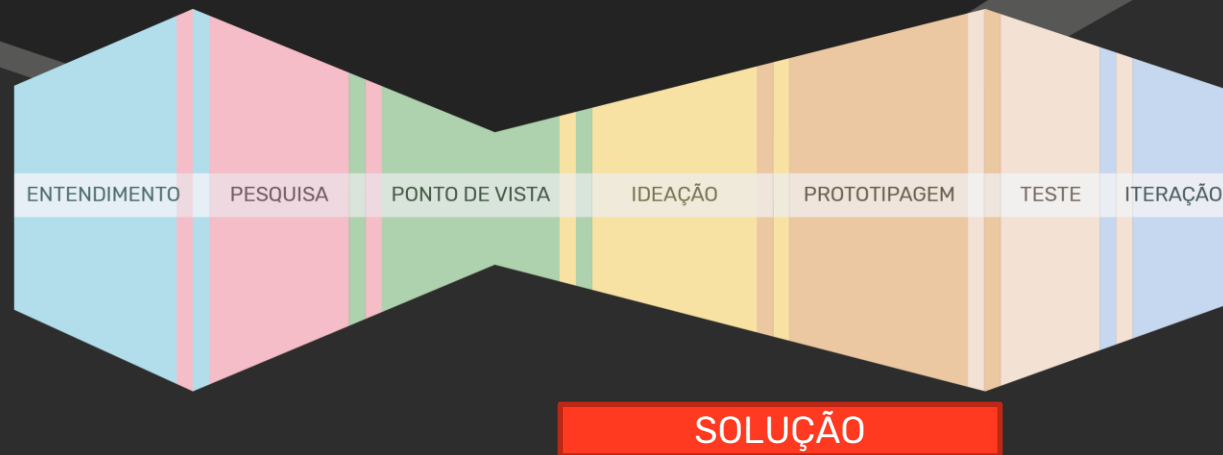
Esta ferramenta deve ser aplicada somente no pós-campo e de forma a criar diferentes "personagens" que representam grupos de pessoas do público-alvo.

1. Dê um **nome** e coloque uma **foto** para o(a) persona..
2. Escreva **brevemente sua história**. Você pode escolher uma história representativa que observou em campo.
3. Descreva suas principais **características**. Podem ser sociais, demográficas ou, ainda, de personalidade.
4. Descreva seus **objetivos** relacionados ao problema do projeto.
5. Elenque as principais **dores** encontradas em relação àquele grupo de pessoas.
6. Qual a principal razão para **engajar** com o programa? O que pode ser oferecido que garante um **negócio fechado**? O que é **inegociável** e não pode acontecer durante o programa?

Personas

nome	Breve história	
características	objetivos	dores
razão para engajar	negócio fechado	inegociáveis

SOLUÇÃO



O início do segundo diamante é uma fase de solução, momento de divergência em que, a partir do real problema identificado na primeira etapa do diamante, busca-se por soluções.

A ideação evidencia a importância do repertório individual como condição *sine qua non* para uma maior amplitude de pensamento e ideias.

Na fase da solução, o projeto ganha forma tangível a partir da escolha de uma ou mais ideias-chave geradas colaborativamente na etapa anterior. É hora de desenvolver uma solução e transformá-la em algo concreto, um protótipo, que possa ser testado, antes que a ideia seja implementada de fato.

Escrita de Ideias

ideação

Escrita de Ideias

PRA QUE SERVE?

Ideação colaborativa na qual a geração de ideias se dá de forma escrita e em silêncio. Também conhecida como brainwriting.

QUANDO UTILIZAR?

Os participantes da ideação tendem a ter ideias muito divergentes.

QUAL A DIFICULDADE?

Baixa

COMO FAZER?

O *brainwriting* é uma dinâmica de geração de ideias alternativa ao *brainstorming*. Toda a dinâmica deve ser feita em silêncio.

1. Na **rodada 1**, cada pessoa assumirá um papel de **participante** (1, 2 ou 3) e terá 5 minutos para anotar 3 ideias na **primeira linha** respectiva à sua numeração.
2. Na **rodada 2**, cada participante se moverá diagonalmente para a próxima coluna, a exemplo das setas para o **participante 1**. Cada participante deve ler as ideias escritas na coluna pelo colega e adicionar mais 3 ideias em 5 minutos. O processo deve se repetir na **rodada 3**.
3. Ao final, os(as) participantes agrupam ideias parecidas e discutem.
4. Atenção: o número de participantes deve ser igual ao de linhas e colunas (p. ex. 3 participantes, 3 linhas, 3 colunas).

Escrita de Ideias

	participante 1	participante 2	participante 3
rodada 1	IDEIAS PARTICIPANTE 1	IDEIAS PARTICIPANTE 2	IDEIAS PARTICIPANTE 3
rodada 2	IDEIAS PARTICIPANTE 3	IDEIAS PARTICIPANTE 1	IDEIAS PARTICIPANTE 2
rodada 3	IDEIAS PARTICIPANTE 2	IDEIAS PARTICIPANTE 3	IDEIAS PARTICIPANTE 1

Evidências Científicas

ideação

Evidências Científicas

PRA QUE SERVE?

Sistematização de evidências nacionais e internacionais de intervenção: o que funciona, o que não funciona e o que tem efeito negativo.

QUANDO UTILIZAR?

Quando há muitas soluções avaliadas cientificamente para solucionar o problema.

QUAL A DIFICULDADE?

Alta

COMO FAZER?

Antes de começar a busca por dados, verifique sua confiabilidade. Dados derivados de pesquisas governamentais, organismos multilaterais, artigos acadêmicos ou de sites de grandes mídias costumam ser confiáveis.

1. Descreva as **afirmações** que respondem ao desafio do projeto, em uma frase curta, assertiva e elaborações.
2. Identifique **evidências** ou dados que justifiquem a afirmação.
3. Na **explicação**, escreva o como e porquê a evidência dá suporte à afirmação.
4. Analise se há incoerências ou conexões fracas na sequência de afirmação > evidência > explicação.

Evidências Científicas

Alegação	Evidência	Explicação

Matriz de Priorização

ideação

Matriz de Priorização

PRA QUE SERVE?

Priorizar, numa matriz 2x2, as ideias que foram geradas na ideação com base em dois critérios considerados importantes para o projeto.

QUANDO UTILIZAR?

Muitas ideias das quais escolher ou a equipe não consegue tomar decisão de forma consensual.

QUAL A DIFICULDADE?

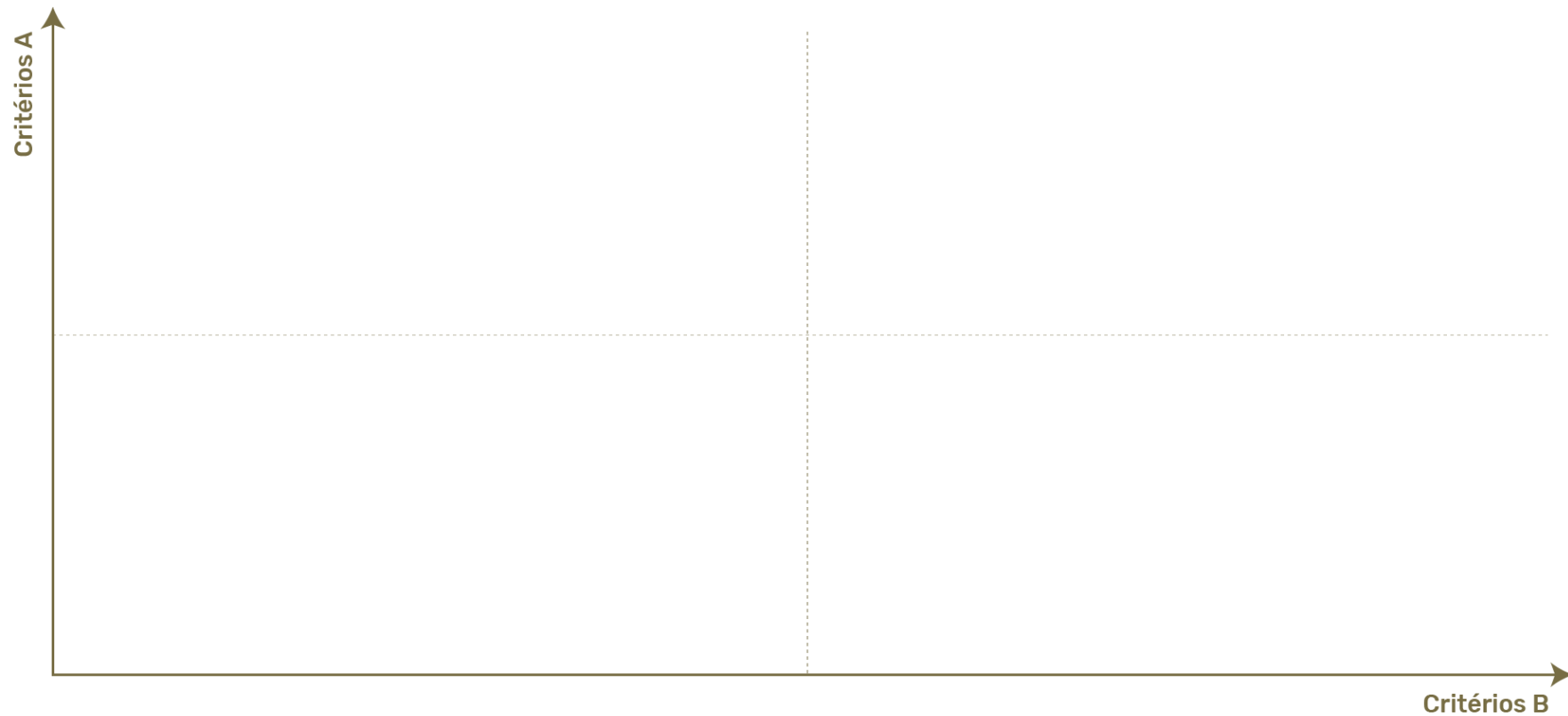
Baixa

COMO FAZER?

A Matriz de Priorização permite analisar, sob diferentes critérios, as ideias geradas na fase de ideação.

1. Escolha dois critérios, um para o eixo Y (**Critério A**) e outro para o eixo (**Critério B**).
2. Localize as ideias e propostas de solução na matriz.
3. Selecione as ideias que aparecem como as melhores segundo os critérios escolhidos

Matriz de Priorização



Proposta de Valor

prototipagem

Proposta de Valor

PRA QUE SERVE?

Pensar em soluções que podem aliviar dores ou potencializar ganhos do público-alvo.

QUANDO UTILIZAR?

É necessário entender qual o valor da solução para o público-alvo.

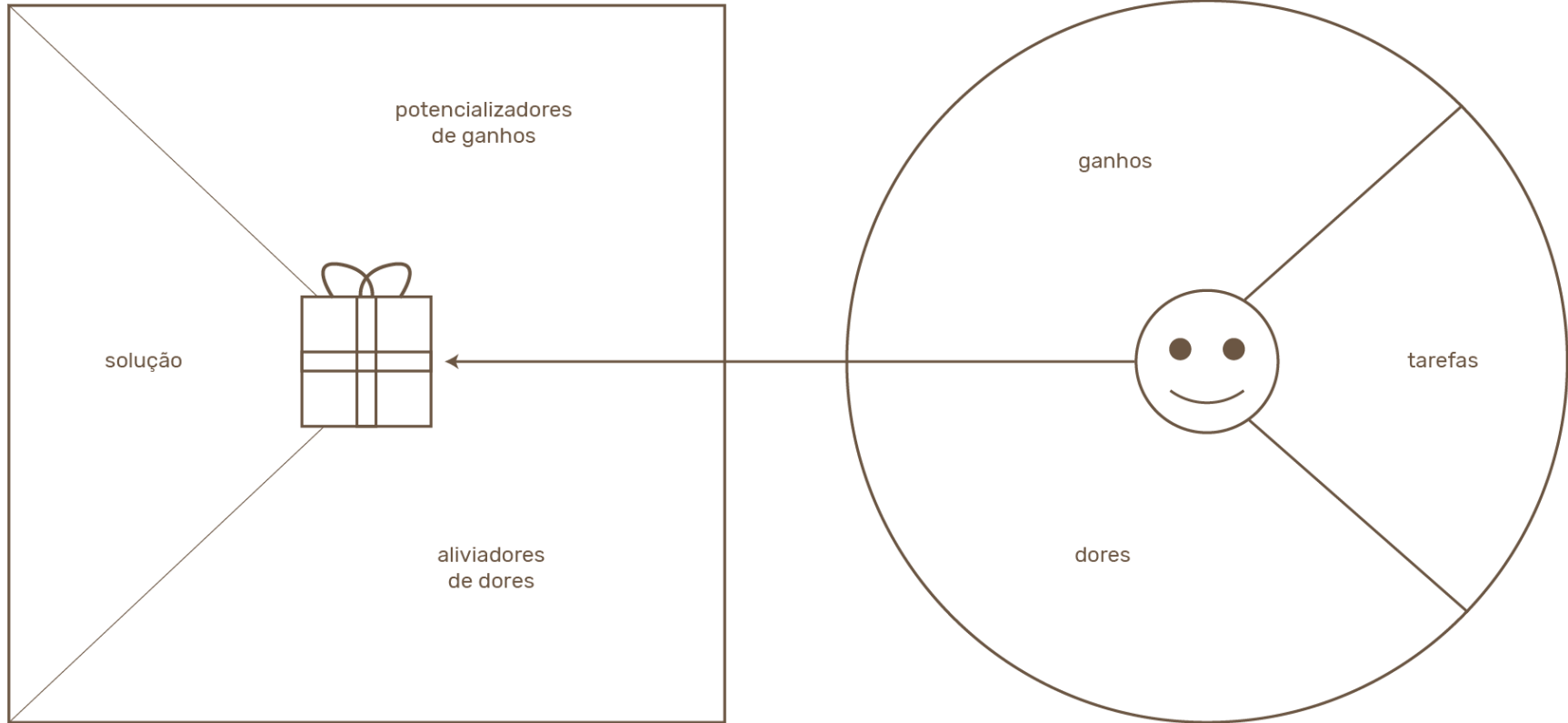
QUAL A DIFICULDADE?

Baixa

COMO FAZER?

1. Quais as **tarefas** que este usuário tem que cumprir? Considere tarefas técnicas, emocionais e sociais.
2. Quais os **ganhos** que o usuário tem quando cumpre as tarefas? Considere recompensas práticas e emocionais.
3. Quais **dores** que o usuário tem ao tentar cumprir as tarefas? Considere dores práticas e emocionais.
4. Qual a sua ideia de **solução**? Tente colocar na forma de um produto ou serviço.
5. Como essa solução **alivia as dores** do seu usuário? Tente espelhar as dores.
6. Como a sua solução **potencializa os ganhos**? Como ela gera ganhos inesperados para o seu usuário?

Proposta de Valor



Protótipo de Papel

prototipagem

Protótipo de Papel

PRA QUE SERVE?

Fazer um protótipo de baixa fidelidade de solução digital, focando em contemplar apenas conceitos essenciais.

QUANDO UTILIZAR?

Poucos recursos para prototipar a solução.

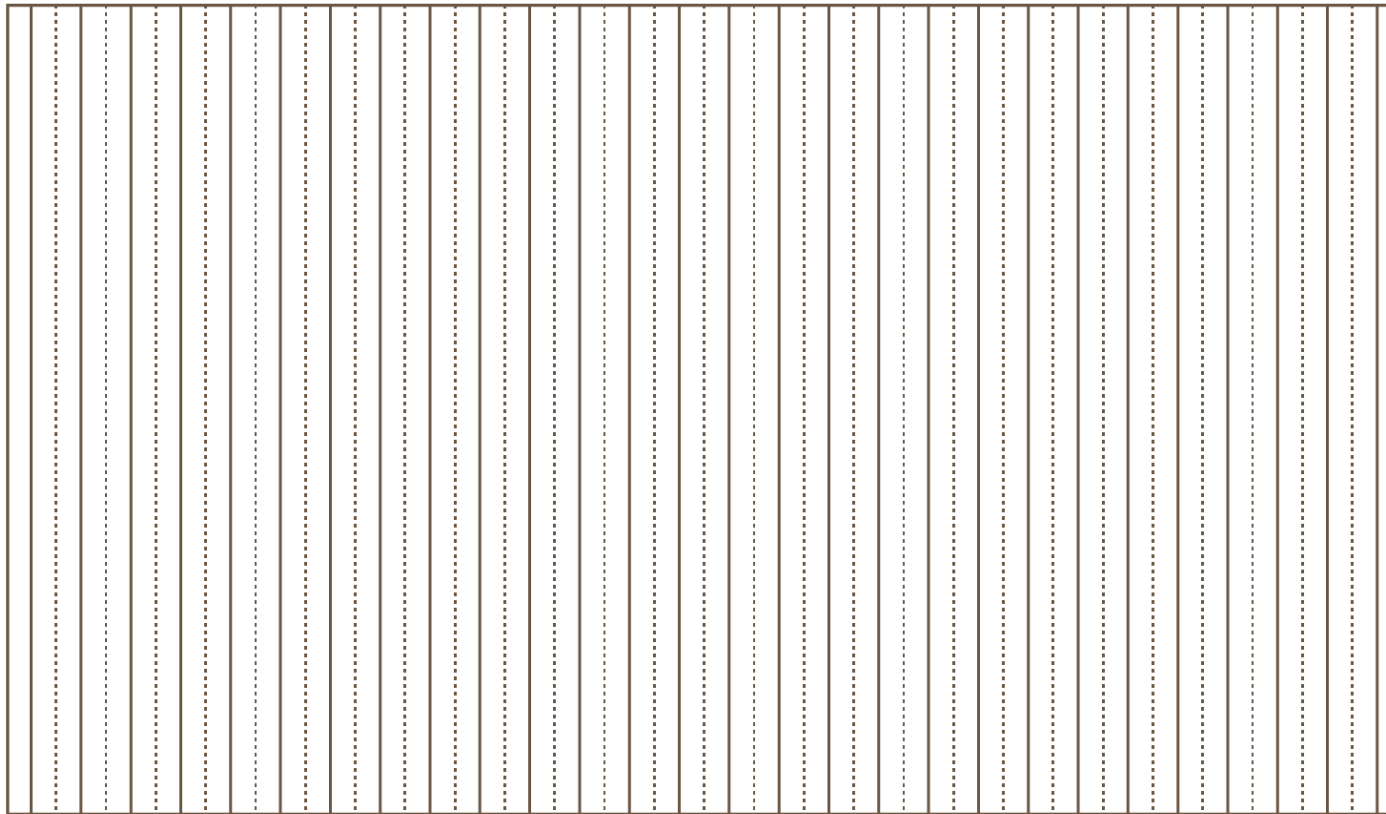
QUAL A DIFICULDADE?

Baixa

COMO FAZER?

1. Escolha as funcionalidades da solução que gostaria de prototipar.
2. Use os **templates** para desenhar telas do produto digital. Você pode copiar e colar os templates sobre a grade de desenho, aumentando o tamanho dos templates conforme sua necessidade.
3. **Imprima** o template ou desenhe com a ferramenta de apresentação.
4. Desenhe uma funcionalidade por tela. Não tenha medo de jogar fora telas mal desenhadas.
5. Lembre-se sempre de pensar na navegação entre as telas desenhadas.

Protótipo de Papel



templates



História em Quadrinhos

prototipagem

História em Quadrinhos

PRA QUE SERVE?

Ilustrar, de maneira rápida e lúcida, a jornada e o cenário de uso de serviços. Também conhecido como storyboard.

QUANDO UTILIZAR?

Preparar uma explicação do funcionamento do serviço para diferentes atores-chave.

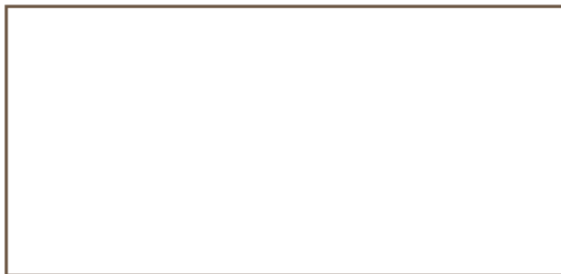
QUAL A DIFICULDADE?

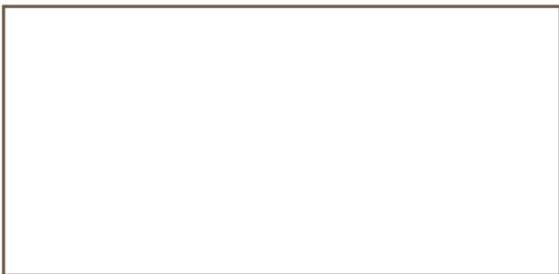
Baixa

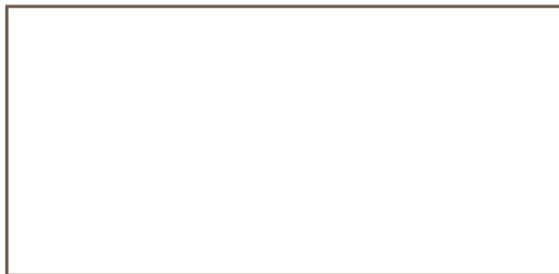
COMO FAZER?

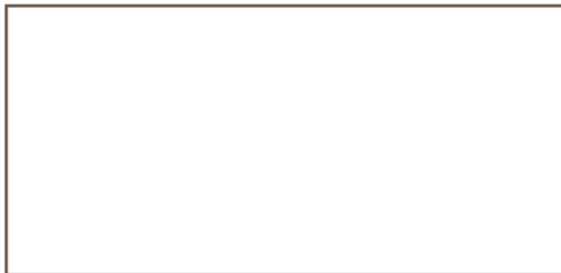
1. Pense no passo-a-passo do público-alvo ao acessar a sua solução.
2. Escreva cada um dos passos abaixo dos quadrinhos.
3. Desenhe os passos. Não se preocupe em deixar bonito - o importante é deixar **visual**.
4. Observe novamente os passos e reflita se há algum passo faltando. Refaça quantas vezes for necessário.
5. Tente **encenar** a história em quadrinho, de preferência com alguém que não conhece a solução. Colete feedbacks e melhore o fluxo desenhado.

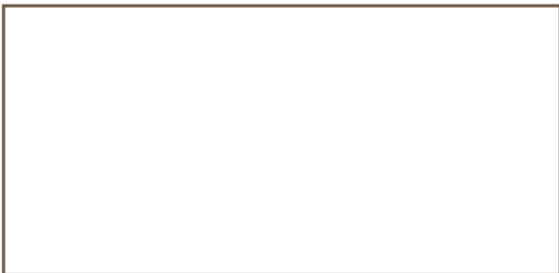
História em Quadrinhos

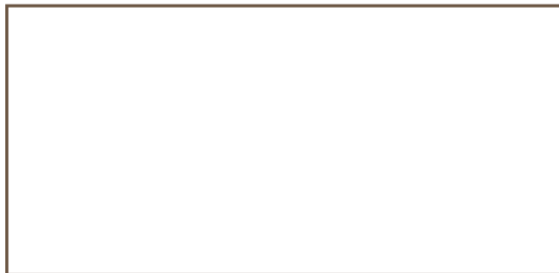




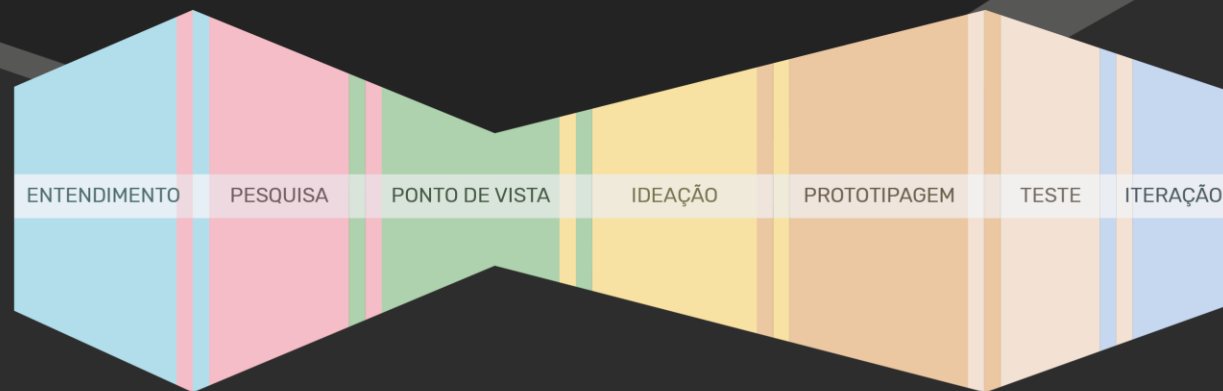








EVOLUÇÃO



EVOLUÇÃO

Essa fase de evolução pode ser considerada a mais difícil, uma vez que é necessário testar seu projeto piloto, apresentando ao usuário para sua validação.

O objetivo do teste não é convencer o usuário de que a solução criada o atende perfeitamente, mas sim aprender com ele como o protótipo pode evoluir para satisfazer suas necessidades.

Este é também o momento de transformar os aprendizados coletados em campo em ações para aprimorar nossa solução. Ou seja, realizar modificações ou até mesmo redefinir alguma etapa anterior do projeto com base no feedback recebido.

Teoria da Mudança

teste

Teoria da Mudança

PRA QUE SERVE?

Explicitar insumos, atividades, produtos, resultados e impacto de uma solução.

QUANDO UTILIZAR?

É necessário visualizar a mudança desejada pela implementação da solução.

QUAL A DIFICULDADE?

Média

COMO FAZER?

Intervenção é o conjunto de atividades e produtos gerado pela solução e como pretende abordar o problema.

1. Mapeie **atividades** ou seja, os processos executados que produzem bens e serviços.
2. Mapeie os **produtos** de cada atividade: bens ou serviços resultantes de uma atividade, com os quais se procura atacar as causas do problema.
3. Reflita sobre qual o **resultado** de curto prazo esperado (em geral, os resultados estão ligados à causa do problema).
4. Reflita sobre os **impactos** de longo prazo (em geral os impactos estão ligados ao problema em si).
5. Lembre-se de observar quais **insumos** são necessários para cada atividade.

Teoria da Mudança

insumos	atividades	produtos	resultados	impacto
	→	→	→	→
	→	→	→	→
	→	→	→	→
	→	→	→	→

Tanque de Tubarões

teste

Tanque de Tubarões

PRA QUE SERVE?

Apresentar a solução inicial para principais atores-chave, com intuito de coletar sugestões e criar legitimidade.

QUANDO UTILIZAR?

É necessário que muitos agentes-chave apoiem a solução.

QUAL A DIFICULDADE?

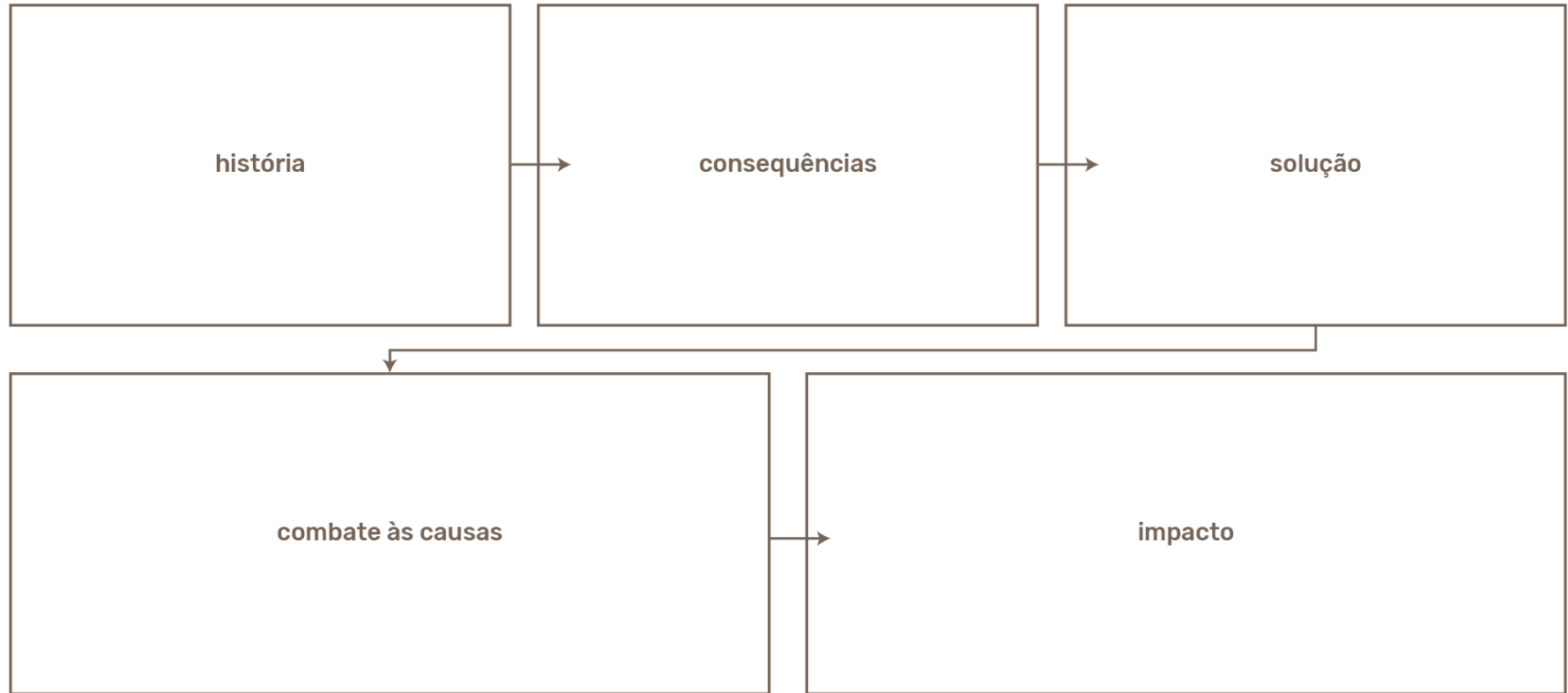
Alta

COMO FAZER?

Convoque **atores-chave** importantes para o projeto e faça uma apresentação da sua solução, seguindo o formato de **pitch**. O pitch é uma apresentação rápida, de até 5 minutos, para mostrar por que esse problema precisa ser resolvido:

1. Conte uma **história**, sensibilize o ouvinte sobre o problema. Utilize dados para fortalecer seus argumentos.
2. Aponte as **consequências** do problema para a sociedade, servidores e para a organização.
3. Apresente a sua **solução**, as **causas** do problema e como pretende combatê-las.
4. Finalize com o **impacto** esperado. Seja inspiracional!
5. Abra para perguntas e debate com os atores-chave.

Tanque de Tubarões



Capacidade de Entrega

rotinas ágeis

Capacidade de Entrega

PRA QUE SERVE?

Medir a capacidade de entrega da equipe do projeto em um período de tempo.

QUANDO UTILIZAR?

Quando há risco da equipe terminar sobrecarregada e incapaz de implementar o projeto.

QUAL A DIFICULDADE?

Média

COMO FAZER?

A definição da capacidade de entrega em um projeto deve ser definida pela dificuldade de cada atividade. Para esta ferramenta, utilize a **Rotina de Projeto** como base.

1. Liste as tarefas a serem feitas durante o ciclo ou *sprint*.
2. Utilizando a ferramenta do **planning poker**, defina a **dificuldade** de cada tarefa. Você pode conhecer as regras do *planning poker* **aqui**.
3. Tente chegar a um consenso de dificuldade para cada entrega. Quando a dificuldade estimada for muito alta, quebre em tarefas menores.
4. Defina então quem é a pessoa **responsável** e deve **aprovar** cada entrega.
5. Por fim, adicione, opcionalmente, pessoas que devem ser **consultadas** ou **informadas** sobre cada tarefa.

Canais de Feedback

rotinas ágeis

Canais de Feedback

PRA QUE SERVE?

Criar espaços para que o público-alvo possa expressar sua opinião sobre a solução.

QUANDO UTILIZAR?

Quando houver capacidade de atender os canais.

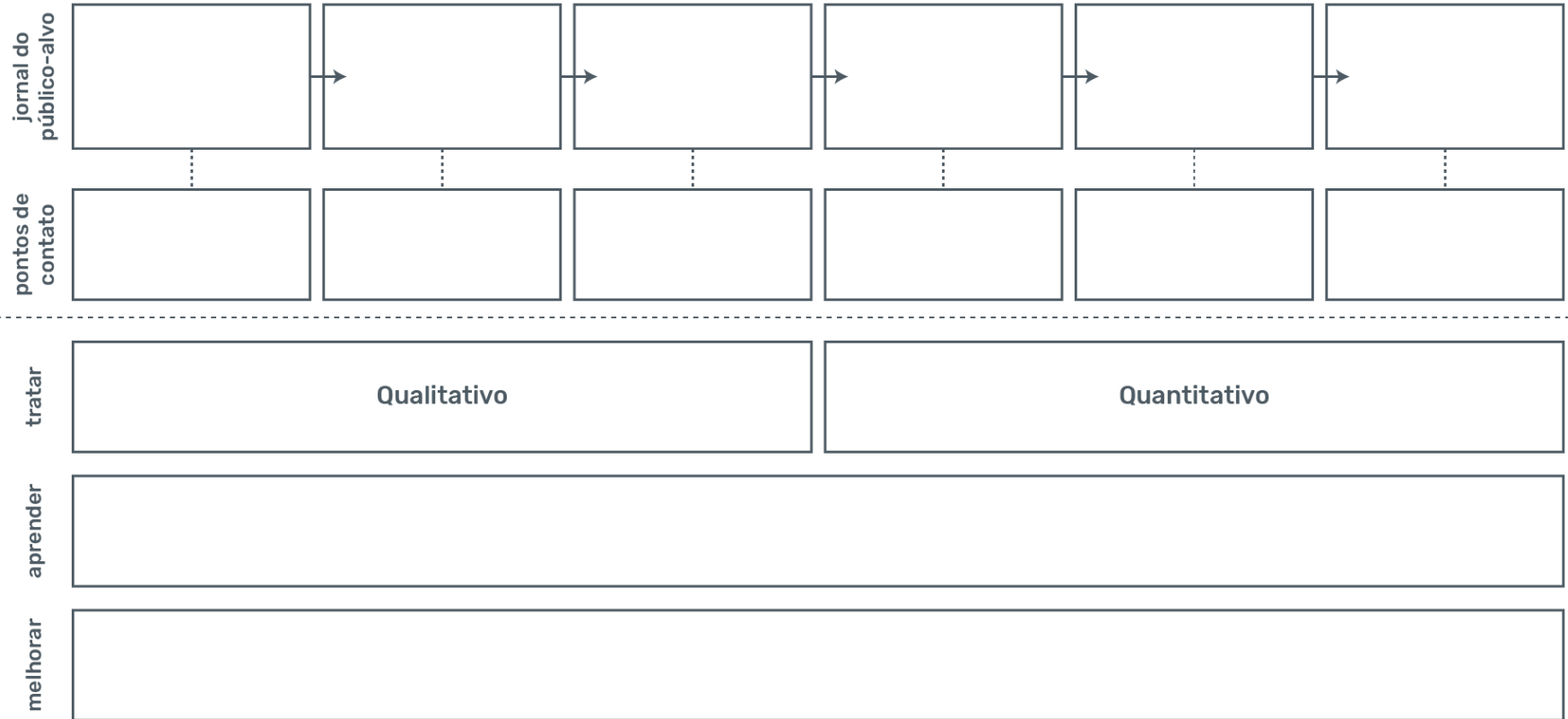
QUAL A DIFICULDADE?

Média

COMO FAZER?

1. Desenhe a **jornada do público-alvo** ao acessar a sua solução.
2. Defina os **pontos de contato** que o público-alvo terá com a sua solução. Defina o **canal** e o **dado coletado**.
3. Determine as formas de **tratamento** dos dados **quantitativos** e **qualitativos** coletados.
4. Faça uma revisão e mapeie **aprendizados** do tratamento de dados.
5. Por fim, crie ações de **melhoria** para processos, serviços e produtos relacionados à sua solução.

Canais de Feedback



OKR

rotinas ágeis

OKR

PRA QUE SERVE?

Determinar objetivos estratégicos e métricas mensuráveis. Conhecidos como Objectives and Key Results (Objetivos e Resultados-chave).

QUANDO UTILIZAR?

É necessário acompanhar e mensurar a implementação da solução.

QUAL A DIFICULDADE?

Média

COMO FAZER?

1. Defina um **objetivo**, ou seja, uma declaração concisa da direção desejada para o projeto. Um bom objetivo inspira a imaginação das pessoas a pensarem o quão impactante será alcançá-lo.
2. Para cada **objetivo**, defina até três **resultados-chave**, no formato de metas, que indicam o impacto direto no atingimento do objetivo. Os **resultados-chave** devem ser mensuráveis.
3. Determine o período de vigência para o alcance dos **resultado-chave**.
4. Monitore o avanço em relação aos OKR e faça mudanças estratégicas, se necessário

OKR

Objetivo 1

Nós vamos...	<i>objetivo</i>
Medido por...	<i>resultado-chave 1</i>
	<i>resultado-chave 2</i>
	<i>resultado-chave 3</i>

Objetivo 2

Nós vamos...	<i>objetivo</i>
Medido por...	<i>resultado-chave 1</i>
	<i>resultado-chave 2</i>
	<i>resultado-chave 3</i>

REFERÊNCIAS

1. BACHMANN, D. Guia para a Inovação: instrumento de orientação de ações para melhoria das dimensões da Inovação. Curitiba: Ceolin & Lima Serviços Ltda., 2010.
2. LAB INOVANAC: LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO DA AGENCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Toolkit para Design Thinking (protótipo). 2018.
3. TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO – TCU. Design Thinking Toolkit para Governo. 2017. Disponível em: <<http://portal.tcu.gov.br/inovaTCU/toolkitTellus/index.html>>. Acesso em 19/09/2022.
4. MINAS GERAIS SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO. Guia para Inovação na Gestão Pública. Fundação João Pinheiro, 2018.
5. ECHOS. Design Thinking Toolkit. Disponível em: <<https://escoladesignthinking.echos.cc/materiais/design-thinking-toolkit/>>. Acesso em 19/09/2022.