



TRT2

# Formação de Laboratoristas

Aula 5

DT etapas:

1. Imersão  
- empatia

Prática no Miro

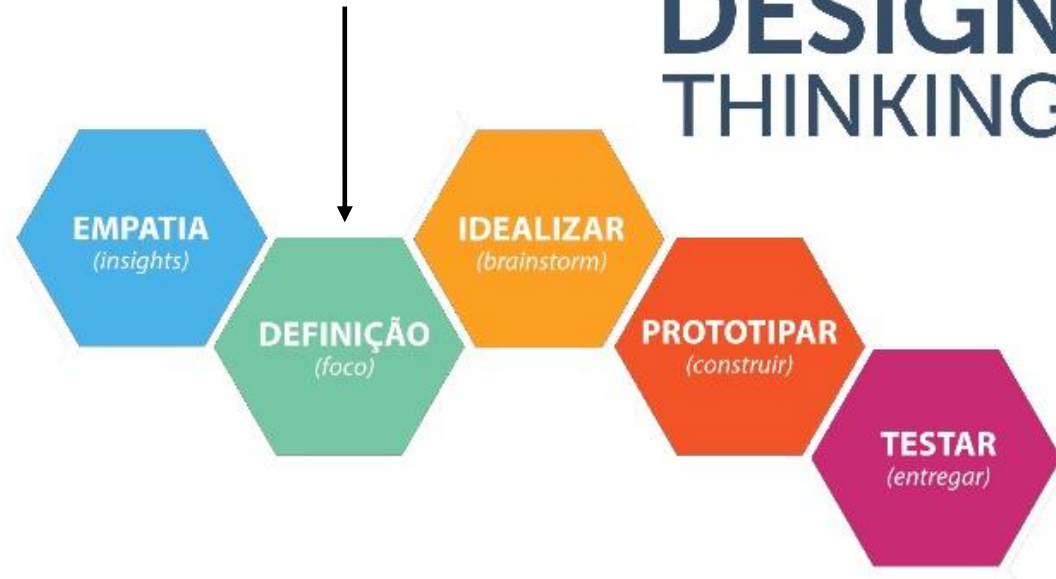




O que você sabe sobre bananas?



# DESIGN THINKING



# Definir

Síntese das descobertas da fase da empatia

Definição de enunciado do problema/desafio

Pensamento convergente: focar em usuários específicos, insights e necessidades

Um bom ponto de vista fornece o foco do problema, inspira a equipe, permite avaliar alternativas de solução, empodera a equipe para tomada de decisões





Na fase de (re)definição, o desafio será analisado profundamente. Muitas vezes, o problema apontado inicialmente é uma mera consequência de fatos ainda desconhecidos. Somente após ter passado pela fase da empatia será possível conhecer verdadeiramente o problema e detectar onde estão suas causas.





Saber o que se pretende solucionar para, então, vislumbrar as oportunidades de atuação.





A primeira providência é transcrever o problema na forma de uma pergunta desafiadora para o grupo:

“Como nós poderíamos...?”

[https://portal.tcu.gov.br/design\\_thinking/index.html](https://portal.tcu.gov.br/design_thinking/index.html)





Para chegar à causa do problema é preciso fazer muitas perguntas, fazendo com que as pessoas deem um passo atrás e reconsiderem práticas e modelos enraizados com o objetivo de trazer à tona informações ocultas ou omitidas, que poderão conduzir à valiosos insights e ajudar a resolver o problema de formas inesperadas.

## Algumas ferramentas...

- ✓ Diagrama de afinidades
- ✓ Matriz de redefinição do problema
- ✓ Entrevista em profundidade
- ✓ Personas
- ✓ Como podemos





## **CONTROLE**

usado pelo facilitador para controlar e organizar o processo



## **FATOS**

relatar os fatos e informações relacionados à situação, neutro e objetivo



## **BENEFÍCIOS**

buscar de forma otimista o valor da situação, os benefícios



## **CRÍTICAS**

cuidado, pessimismo, o advogado do diabo



## **SENTIMENTOS**

emoções positivas e negativas relacionadas à situação



## **IDEIAS**

momento de criatividade, de sugestões, opções e alternativas

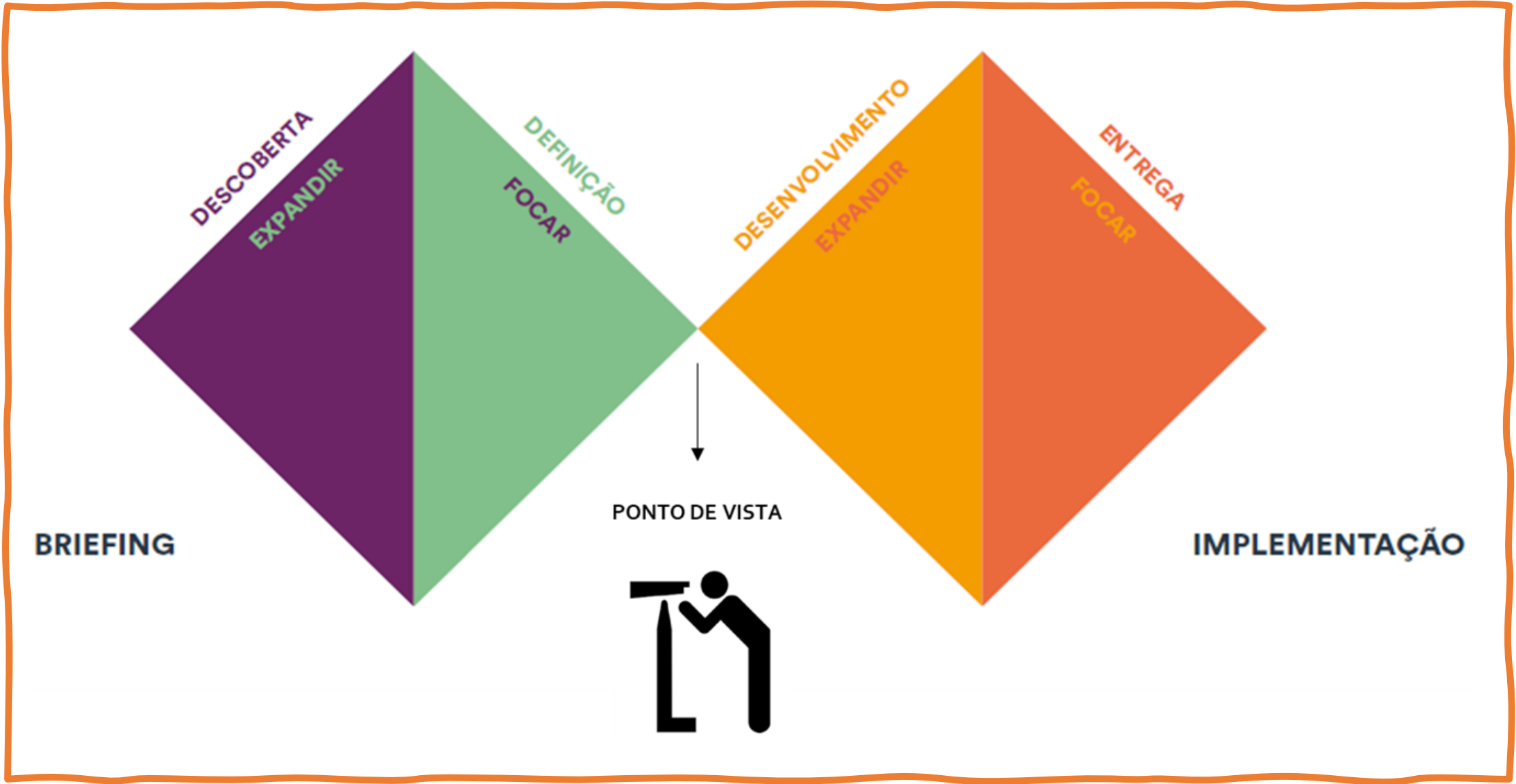


## *Lembrando...*

Alterna entre modelos divergentes e convergentes.

É importante saber qual é o modelo que corresponde à fase do design naquele momento.

A ideia central é criar oportunidades e soluções (pensamento divergente) para somente depois começar a trabalhar na escolha de soluções (pensamento convergente).



# Imersão

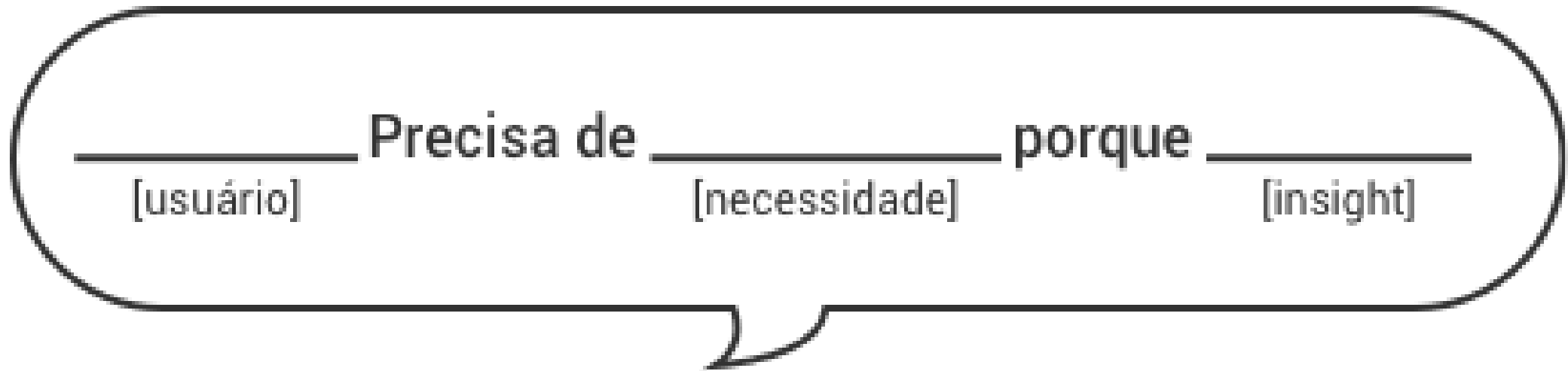
Compreender - definição do problema

Observar – conhecer os usuários

Sintetizar – conclusões e alternativas da solução



# Declaração do problema



Design thinking não é arte nem ciência nem religião. É, em última análise, a capacidade de pensamento integrativo.





---

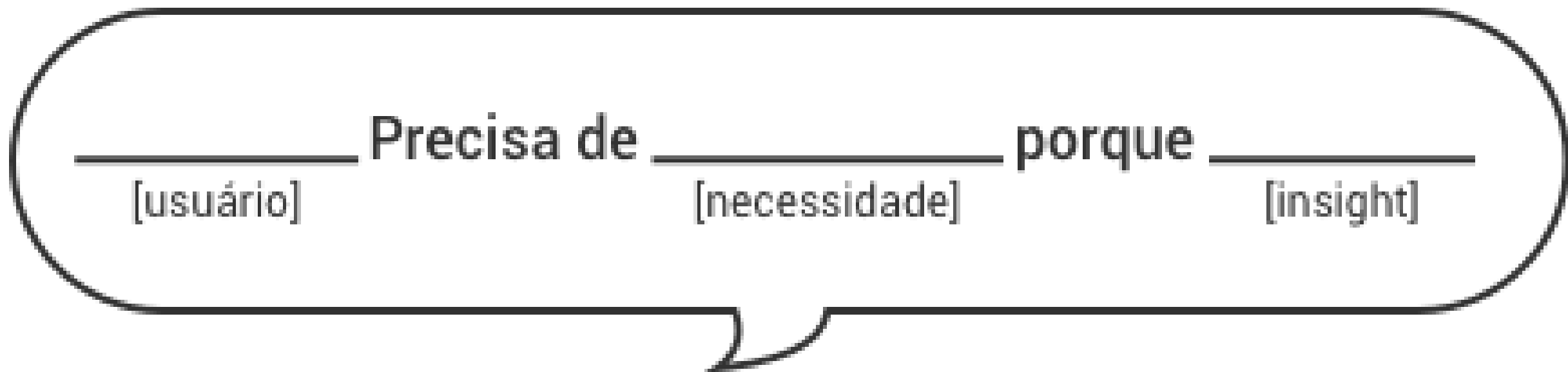
# DESIGN THINKING





# Ideação

<https://youtu.be/zmj1IX2TMxc>



\_\_\_\_\_ Precisa de \_\_\_\_\_ porque \_\_\_\_\_  
[usuário] [necessidade] [insight]



# Ideação

É o momento de gerar ideias

Seu objetivo é explorar uma variedade de opções

Sintetizar

Gerar conclusões

Alternativas da solução





# Ideação

Principais pontos:

Aplicação do pensamento divergente

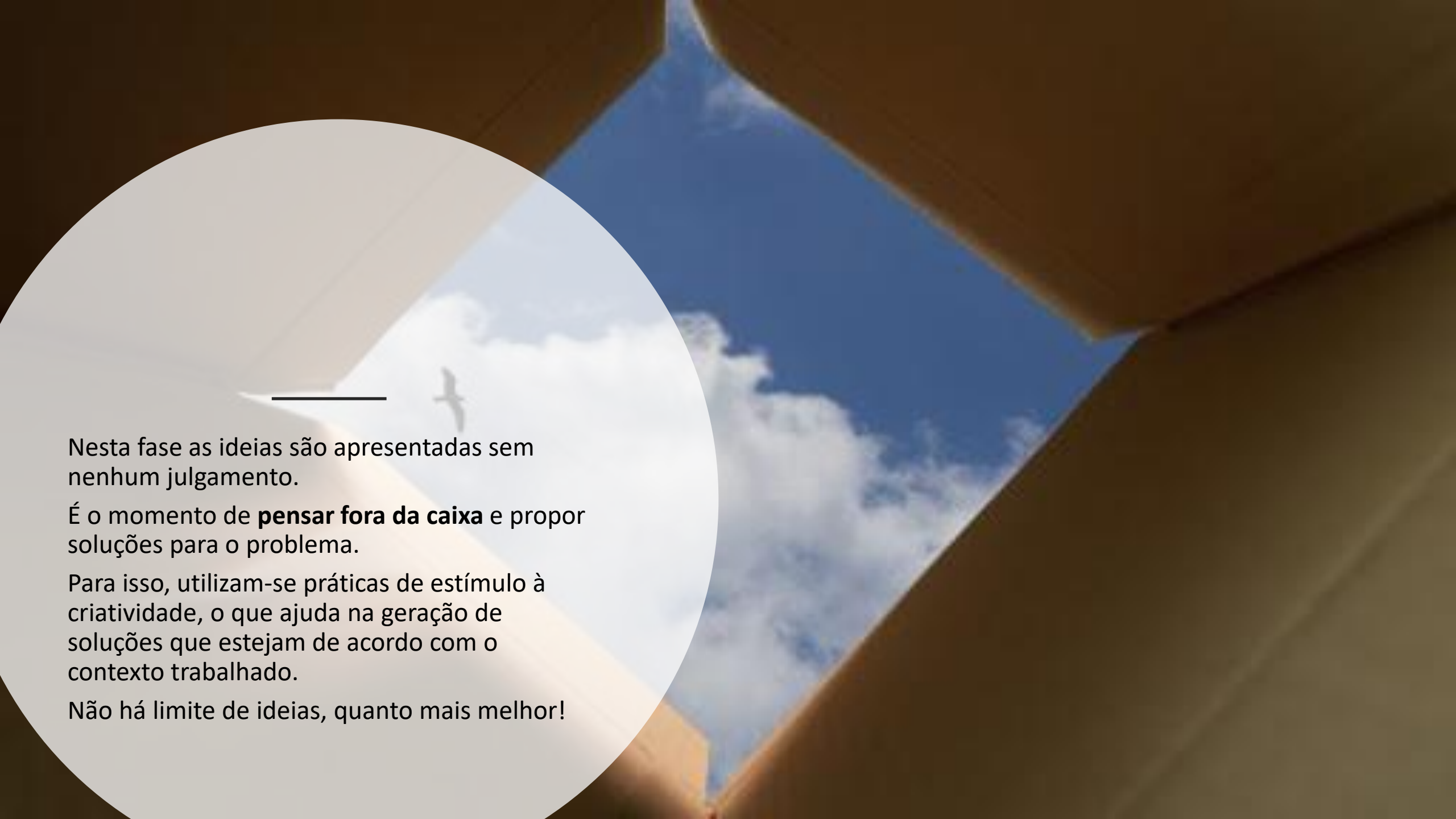
Aumenta o potencial inovador do conjunto de soluções

Aproveita os pontos fortes e perspectivas coletivas das equipes

Descobre áreas de exploração inesperadas

Cria volume e variedade de opções de inovação

Conduz a equipe para além das soluções óbvias



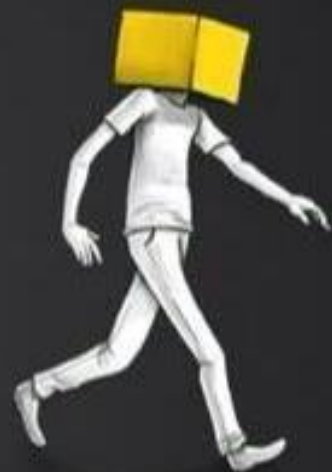
Nesta fase as ideias são apresentadas sem nenhum julgamento.

É o momento de **pensar fora da caixa** e propor soluções para o problema.

Para isso, utilizam-se práticas de estímulo à criatividade, o que ajuda na geração de soluções que estejam de acordo com o contexto trabalhado.

Não há limite de ideias, quanto mais melhor!

**NÃO ADIANTA  
SAIR DA CAIXINHA,  
SE ELA NÃO  
SAIR DE VOCÊ.**



# Algumas ferramentas...

---



Brainstorming



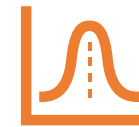
Brainwriting



Cardápio de  
ideias



Workshop de  
cocriação



Matriz 2 x2





Caixa de ferramentas (tool kit) TCU

<https://portal.tcu.gov.br/inovaTCU/toolkitTellus/index.html>

# Brainstorm



creativity

sketch

A/a

Design



# Brainstorming

Abordagem rica e diversificada das questões surgidas na imersão

Técnica para gerar grande número de ideias

Direcionado e focado na solução criativa dos problemas identificados

Foco na produção de ideias, a avaliação fica para depois

Processo criativo conduzido por moderador responsável por deixar o grupo à vontade, estimular a criatividade e manter o foco no desafio

100% colaborativo, construir com a ideia do outro, combinar e aprimorar ideias

Estimular ideias ousadas

Qualidade pela quantidade

[https://youtu.be/-\\_M2YR76QqA](https://youtu.be/-_M2YR76QqA)

# Papel do facilitador no brainstorming

Manter o fluxo de ideias

Manter a energia do grupo, faça ajustes para que as ideias não parem, instigue a equipe

Adicione desafios para estimular novas ideias:

*“Como você faria isso numa situação ideal?”*

*“Como o Superman faria isso?”*

*“E se?...”*

Incentive a pensar com as mãos

Use frases que tragam um senso de possibilidades

Mantenha o foco no usuário, no humano

Possibilite encontrar valores escondidos

Reforce que a solução deve fazer sentido para todos



# Regras de ouro...

---



Uma conversa por vez



Sem julgamentos



Construa em cima das outras ideias



O que importa é a quantidade



Seja visual



Encoraje ideias loucas



Mantenha o foco

# Na ideação

Não existem ideias ruins

Aceite ideias radicais

Seja visual

Pense grande

Explique as ideias e preste atenção no feedback

Método *I Like, I Wish, What If*



Não descarte ideias...elas poderão ser úteis em algum momento