

## Como aplicar o *Design Thinking*?



*Design Thinking (DT)* é uma abordagem para a resolução de problemas complexos, desenvolvida com enfoque na colaboração e centrada nas necessidades do usuário da solução, em oposição à consideração principal numa suposta qualidade intrínseca do produto a ser proposto que é pensada com foco em quem disponibiliza o serviço. Nas palavras do especialista no tema, o professor Tim Brown, o DT pode ser descrito como uma disciplina que usa a sensibilidade do projetista e métodos para combinar as necessidades das pessoas com o que é tecnologicamente possível e com uma estratégia de negócios viável, que pode se converter em valor para o cliente e para o mercado.

O objetivo da metodologia é ajudar o gestor na atualização de seu *mindset*, sua forma de se engajar com o ambiente ao seu redor, para que ele ou ela possa resolver os problemas ligados à Estratégia, Cultura, Processos e Pessoas, permitindo-lhe saber como eliminar as barreiras existentes e, em consequência, criar um fluxo produtivo e inovador que sustente os resultados desejados pela Organização.

### Você sabe o que é *mindset* ou modelo mental?

A psicóloga Carol S. Dweck explica que nosso *mindset* mostra o nosso modo otimista ou pessimista de enxergar diversas situações da vida e de como se portar diante delas. Clique [aqui](#) e saiba mais ...

Líderes e gestores que adotam as abordagens de *Design Thinking* compreendem que o crescimento organizacional e profissional de suas equipes estão diretamente ligados à capacidade de criar oportunidades e solucionar os principais problemas de seus clientes. E sabem que não se faz isso apenas sentando numa sala com *post-its* coloridos vislumbrando ideias, mas procurando se colocar no lugar do outro, entendendo suas queixas e propondo soluções para entregar resultados com mais eficiência.

Em uma palestra realizada em junho último no TSE, o professor [Eduardo Carmello](#), da Enthusiasmos Consultoria em Talentos Humanos, apresentou um método bastante simples e prático do emprego do *Design Thinking*. Como estudo de caso, foi trazido o exemplo do serviço **POUPATEMPO**, implantado pelo Governo do Estado de São Paulo.

## O que é o Poupatempo?



O Programa Poupatempo foi implantado em 1997 para facilitar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos. Ele reúne, em um único local, órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública, realizando atendimento com eficiência e cortesia. No Distrito Federal há também um programa similar: o Na Hora. Clique [aqui](#) e saiba mais ...

Carmelo analisou o serviço de verificação de **Certidão Negativa de Débitos (CND)** e pagamento de multas, e apresenta a aplicação da técnica em 3 passos:

### PASSO 1 - COMPREENDER

Na fase de **compreensão**, o gestor deverá captar as necessidades do usuário dos serviços. Para tanto, poderá preencher um quadro, conforme ilustração abaixo.

Na primeira linha, deve ser informado “**o que acontece**”, ou seja, o processo de trabalho atual. E na linha abaixo, quais são os sentimentos do usuário do serviço. Isso significa focar no usuário, em suas necessidades e sua satisfação, ao invés de focar nos interesses internos. É preciso pensar em trazer soluções que de fato produzam um real impacto em benefício do cidadão.



No exemplo acima há um destaque para os sentimentos do usuário como medo, confusão, ansiedade, raiva e indignação com os serviços prestados. Esses serão elementos motivadores para a próxima etapa.

## PASSO 2 – EXPLORAR

**Explorar** significa criar um ambiente adequado para estimular o espírito crítico e a visão sistêmica. Em equipe é possível realizar uma reunião de *brainstorming* para analisar ideias que podem alterar o processo de trabalho, fazendo-o funcionar de forma mais eficaz. Quais soluções de impacto podem ser implementadas para testar?

É nas reuniões em equipe que o gestor conseguirá estimular a troca de informações e a colaboração, alavancar o grau de comprometimento da equipe, desenvolver novas habilidades.



Evoluindo no exemplo do Poupatempo, é preciso destacar o “como podemos melhorar” antes, durante e depois do processo. Esses são os **objetivos** almejados.

## PASSO 3 – MATERIALIZAR

A etapa final é a **materialização**. Consiste em discutir em equipe alguns desafios:

- Como podemos tornar concretas as ideias criando testes com o usuário?
- Como podemos modificar as jornadas dos clientes para que sejam mais eficazes?

Segundo Carmelo, nessa fase é preciso uma evolução do *mindset* da equipe. É preciso deixar de lado o “minha ideia é fantástica e deve ser assim” para “vamos ver se realmente isso resolve o problema do cidadão, de forma veloz e consistente”.

Para completar o preenchimento da tabela, deve-se destacar na última linha a jornada ideal:



Nesse exemplo, com a implementação de todas as soluções sistêmicas propostas no Poupatempo, melhoraram a experiência do usuário com a redução da entrega do serviço de 10 dias para apenas 1 dia.

## E NO STJ, COMO FUNCIONA?

Como vimos, o método apresentado pelo prof. Eduardo Carmello é prático e simples. Trata-se de preenchimento de uma tabela que pode ser feito em equipe, em reuniões de *brainstorming*. Você poderá aplicar o método para pensar em um novo projeto estratégico ou setorial para o STJ, que tal?



Para saber mais, entre em contato com a equipe do Escritório Corporativo de Projetos – [projetos@stj.jus.br](mailto:projetos@stj.jus.br), ramais: 8859 e 7867.

### REFERÊNCIAS

Eduardo Carmello—CEO e Fundador da Enthusiasmos Consultoria em Talentos Humanos. Disponível em: <https://rhpravoce.com.br/posts/o-gestor-como-design-thinker>

Eduardo Carmello – O Gestor como Designer Thinker. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=FdM4wYANurM>.

Eduardo Carmello – Apresentação no TSE – Gestor como Designer Thinker. Disponível em: [http://intranet/intranet\\_docs/unidades/planejamento\\_estrategico\\_edicao\\_pagina/Enthusiasmos%20Edu%20Carmello%20Gestor%20Design%20Thinker%20TSE%202018.pdf](http://intranet/intranet_docs/unidades/planejamento_estrategico_edicao_pagina/Enthusiasmos%20Edu%20Carmello%20Gestor%20Design%20Thinker%20TSE%202018.pdf)

### EDITORIAL - TOME NOTA N. 61

TEXTO: ROGÉRIO CYSNE ARAÚJO.

REVISÃO: ANA CLÁUDIA DE ALMEIDA ABREU FARIA, DANIEL DE GODOY LOPES, ELAINE NÓBREGA BORGES, LEONARDO BARROS VERÍSSIMO E PRISCILLA CURADO FREIRE.



Comente

O que você achou desta edição do Tome Nota? Escreva para: [projetos@stj.jus.br](mailto:projetos@stj.jus.br).



Participe

Participe da nossa [enquete](#), sugerindo um tema para o próximo Tome Nota.