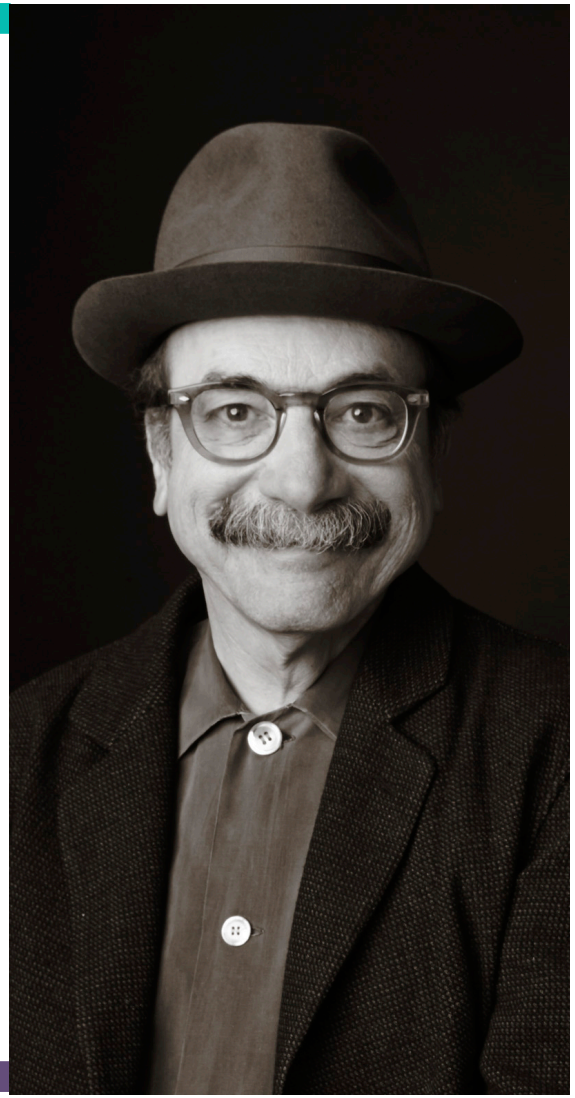
DESIGN THINKING NA GESTÃO DE PESSOAS

CRIANDO E INOVANDO EM SOLUÇÕES CORPORATIVAS -ANA LIGIA FINAMOR

QUAL É A PROPOSTA DESSA PALESTRA?

ENTENDER COMO O DESIGN THINKING PODE SER USADO PARA GERAR BENEFÍCIOS NA GESTÃO DE PESSOAS

O INÍCIO



1958 – Stanford University – John Arnold – Engenharia Mecânica

1990 – atenção das indústrias

2004 – David Kelley e Tim Brown – IDEO Consultoria

DESIGN – ABORDAGEM CENTRADA NAS PESSOAS PARA CRIAR VALOR

Verbo *to design* = projetar

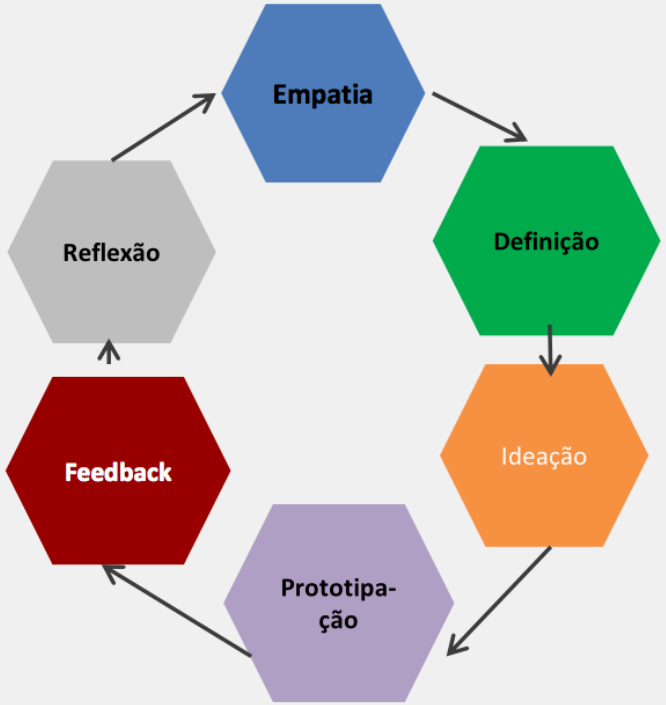
Observação

Entendimento

DESIGN NOS NEGÓCIOS, GOVERNO, EDUCAÇÃO

IDEO

- Design como processo



- Design como abordagem

EMPATIA
COLABORAÇÃO
EXPERIMENTAÇÃO

QUEM USA?

SAP®

Deutsche Bank

P&G

GE

Bank of America

IBM

Itaú

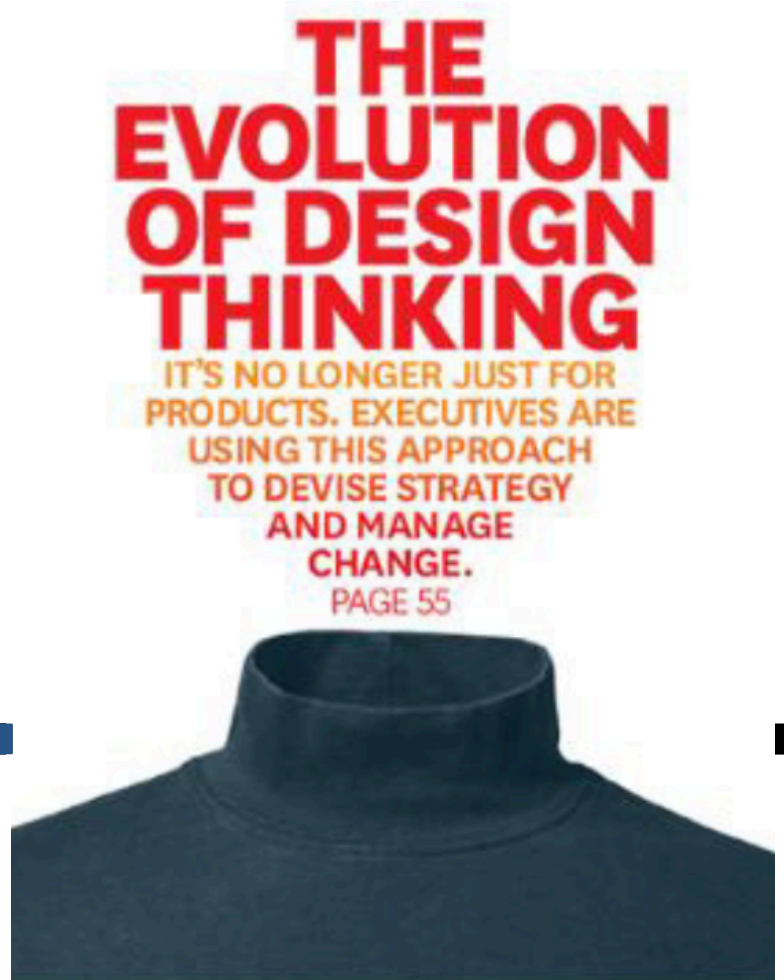
3M

FIAT

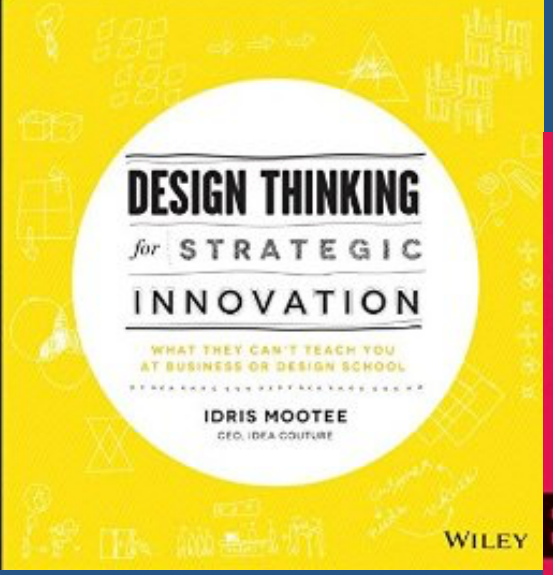
Google

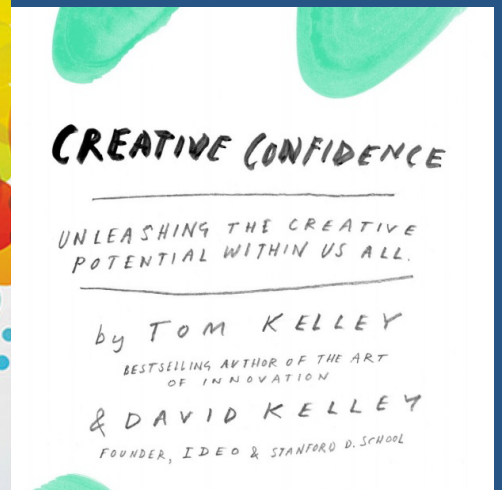
DESIGN THINKING PARA ESTRATÉGIA

O DESIGN NÃO É MAIS A APENAS PARA PRODUTOS, MAS ESTÁ SENDO USADO PARA CRIAR ESTRATÉGIAS E GERENCIAR MUDANÇAS



- IBM Interactive: trabalha junto com os clientes para desenhar soluções inovadoras e adequadas ao mercado.
- SERASA Experian: possui o DataLab para assistir seus consumidores a resolverem problemas complexos, explorar novos mercado através de técnicas avançadas de análise de dados, pesquisa e design.
- Mc Kinsey Digital Lab: cria-se protótipos rapidamente com a colaboração do cliente para entregar resultados com impacto melhor.
- Delloite Digital: braço de consultoria criativa e digital da Delloite, trabalho colaborativo para trazer insights e soluções inovadoras à clientes.





“DESIGN THINKING É UM MODELO PARA A INOVAÇÃO ESTRATÉGICA CENTRADA NO SER HUMANO, É UMA NOVA FORMA DE CRIAÇÃO DE VALOR EM UM MUNDO DE MUDANÇAS RADICAIS CONSTANTES.”

“UMA FORMA DE DESCREVER PRINCÍPIOS QUE PODEM SER APLICADOS POR DIVERSAS PESSOAS EM UMA GAMA DE PROBLEMAS.”

POR QUE ESTÁ SENDO UTILIZADO?

- Diferenciação
- Vantagem competitiva

“CRIATIVIDADE É A COMPETÊNCIA MAIS IMPORTANTE PARA OS LÍDERES DE EMPRESAS QUE BUSCAM UM CAMINHO DE ENFRENTAMENTO DAS COMPLEXIDADES ATUAIS...”

Fonte: IBM Global CEO Study, 2010

“71% DOS LÍDERES DE NEGÓCIOS RANQUEARAM INOVAÇÃO COMO TOP 3 DE PRIORIDADE E ESTÃO MAIS SATISFEITOS COM O RETORNO FINANCEIRO AO SE COMPARAR COM OS ANOS ANTERIORES.”

Fonte: IBM Global CEO Study, 2010

BENEFÍCIOS DO DESIGN THINKING

- Utilizado para resolver problemas complexos
- Produz soluções centradas no ser humano, o que gera diferencial competitivo
- Integra disciplinas que dificilmente conversam

O DESIGN THINKING ESTÁ SE EXPANDINDO...

QUEM UTILIZA?

1. Líderes criativos que estão sempre em busca de alternativas viáveis tecnicamente e financeiramente para os negócios e para a sociedade.

2. Escolas de Negócios e de Engenharia, Escola de Administração de Rotman, Universidade da Califórnia, Berkley...

Instituto de Tecnologia de Massachusetts, Universidade de Carnegie Mellon, Instituto de Design – D.school standford, Universidade Técnica de Delft

Stanford e Harvard

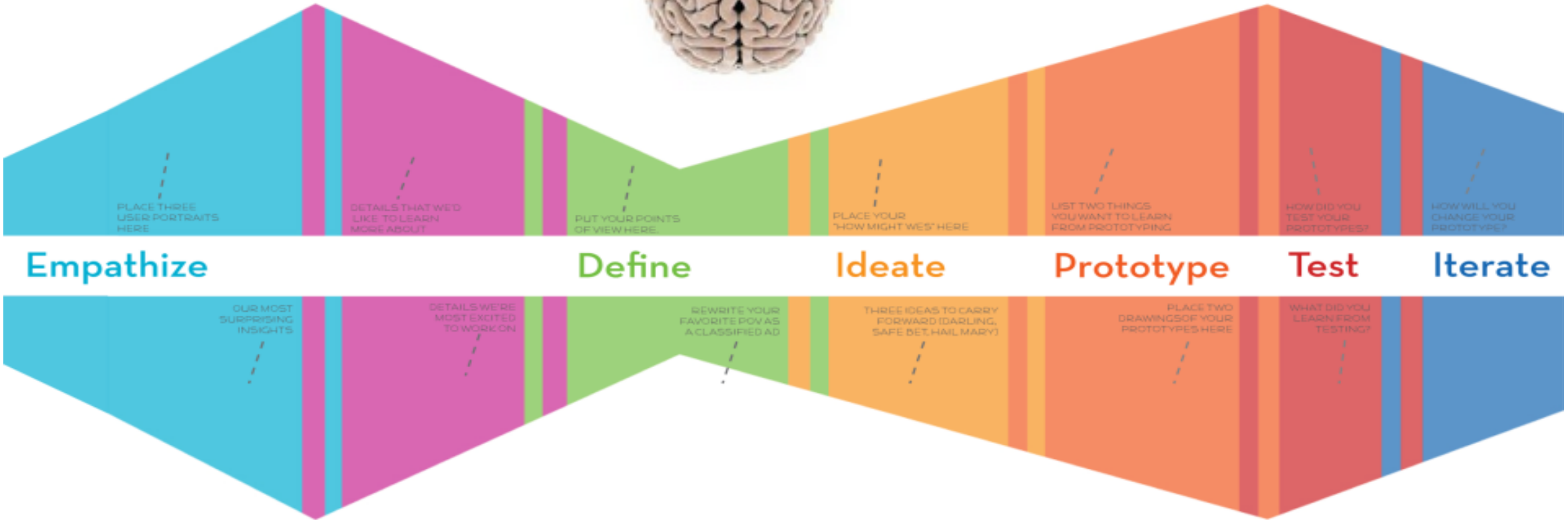
DESIGN THINKING

CONVERGENTE

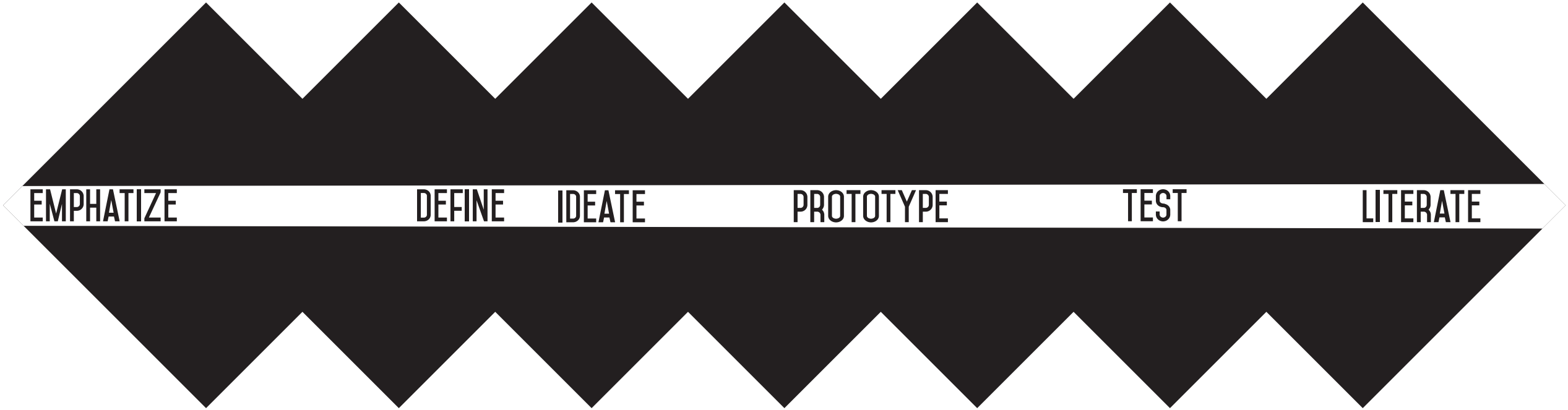
PENSAMENTO ANALITICO

PENSAMENTO INTUITIVO

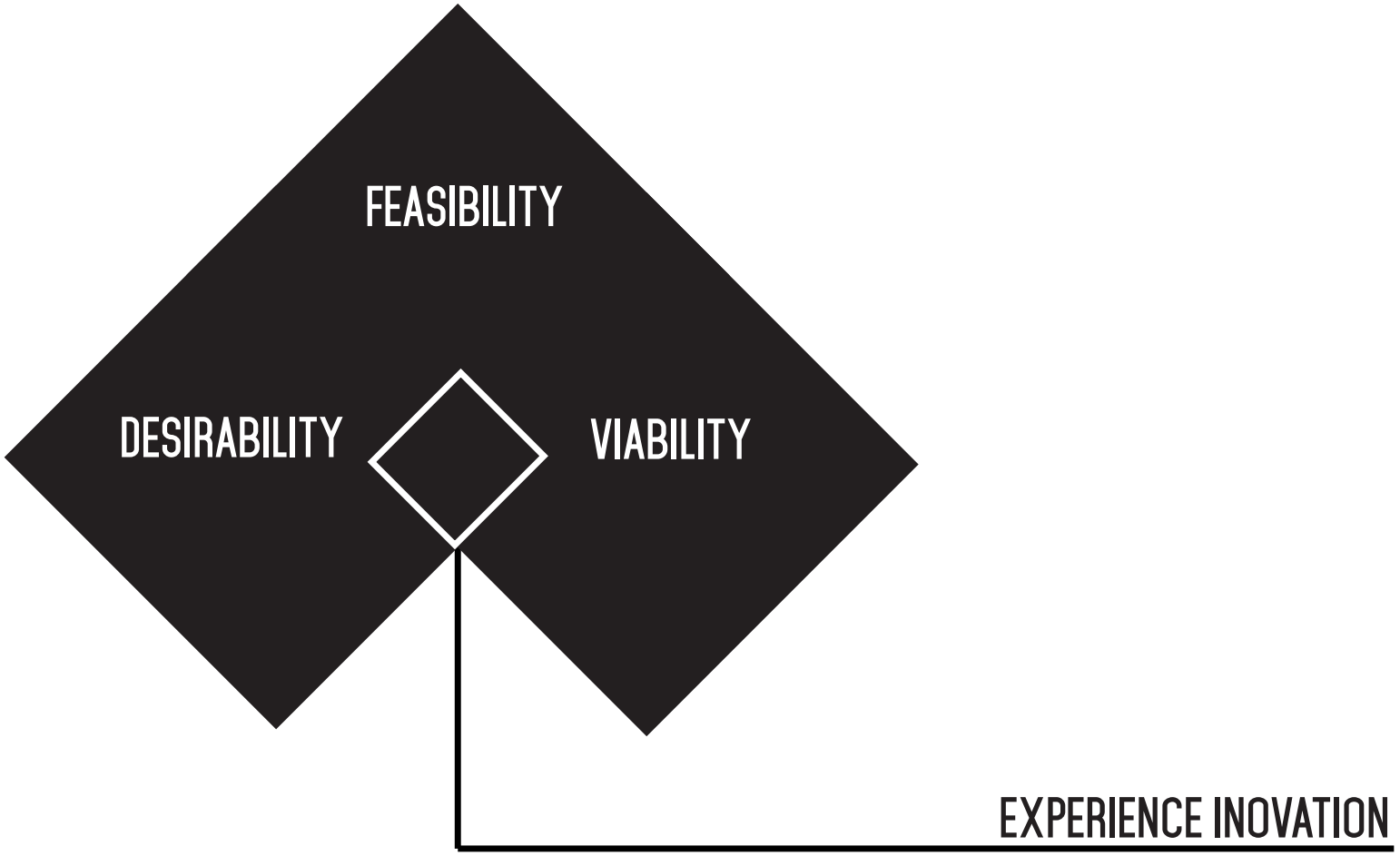
DIVERGENTE



DESIGN THINKING



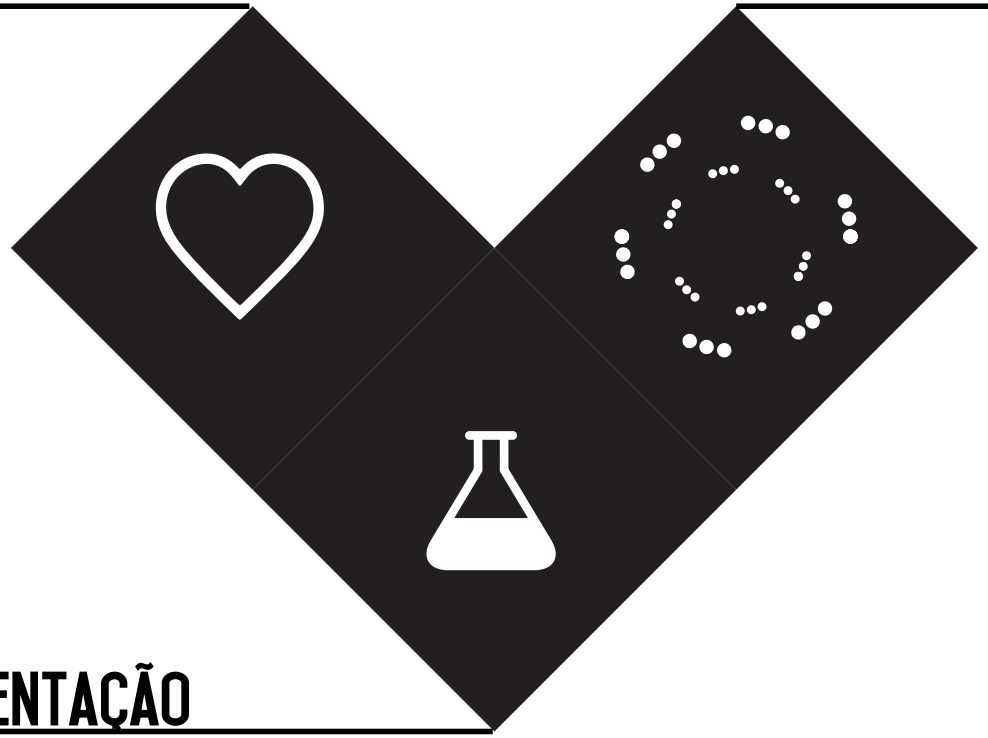
RESTRIÇÕES


FEASIBILITY
DESIRABILITY
VIABILITY
EXPERIENCE INOVATION

VALORES DO DESIGN THINKING

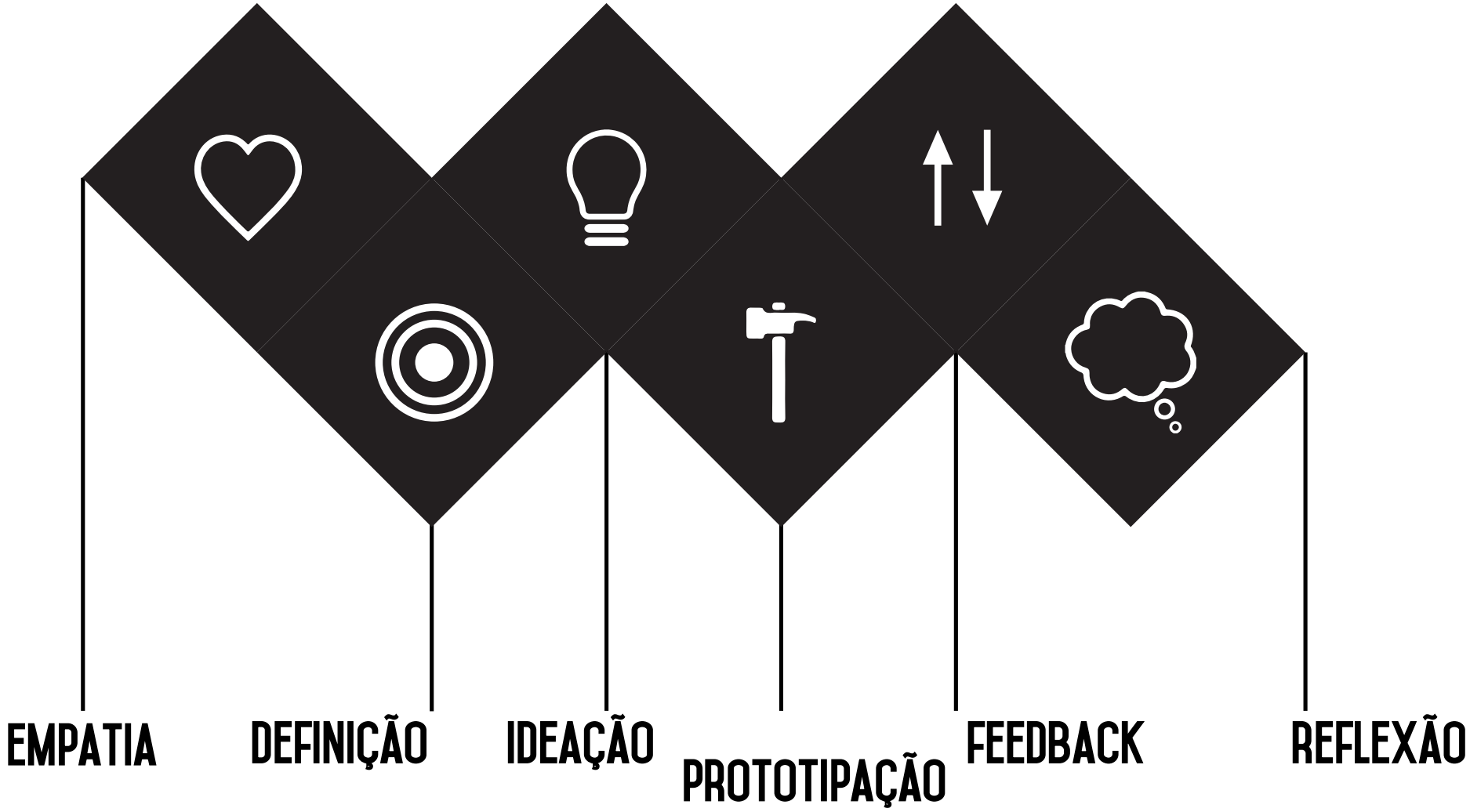
EMPATIA

COLABORAÇÃO

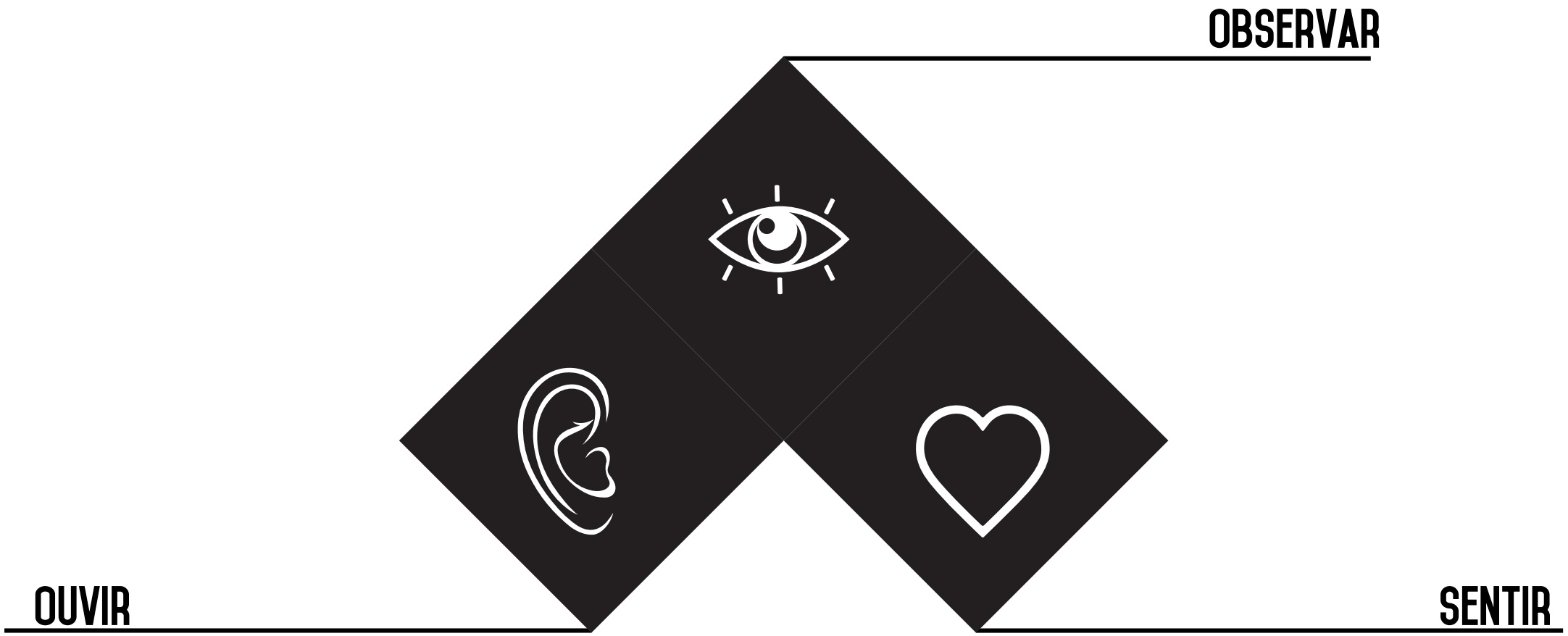


EXPERIMENTAÇÃO

PROCESSO


EMPATIA
DEFINIÇÃO
IDEAÇÃO
PROTOTIPAÇÃO
FEEDBACK
REFLEXÃO

EMPATIA



OUVIR EM ENTREVISTAS

- Gerar conexão empática
- Compreender pontos de vista
- Mapear os diversos stakeholders
- Buscar usuários extremos
- Saber ouvir

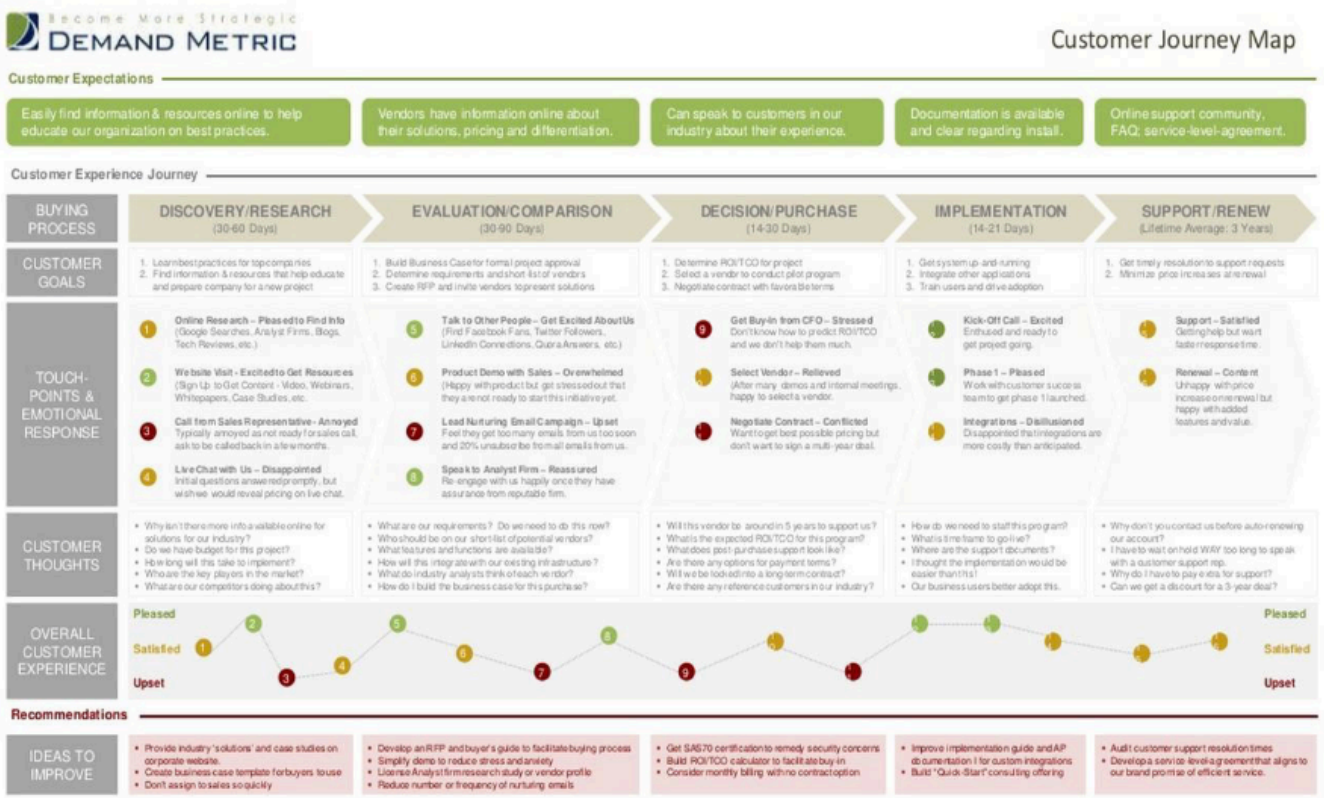
VER/ OBSERVAR

Quando tem improviso, tem necessidade!

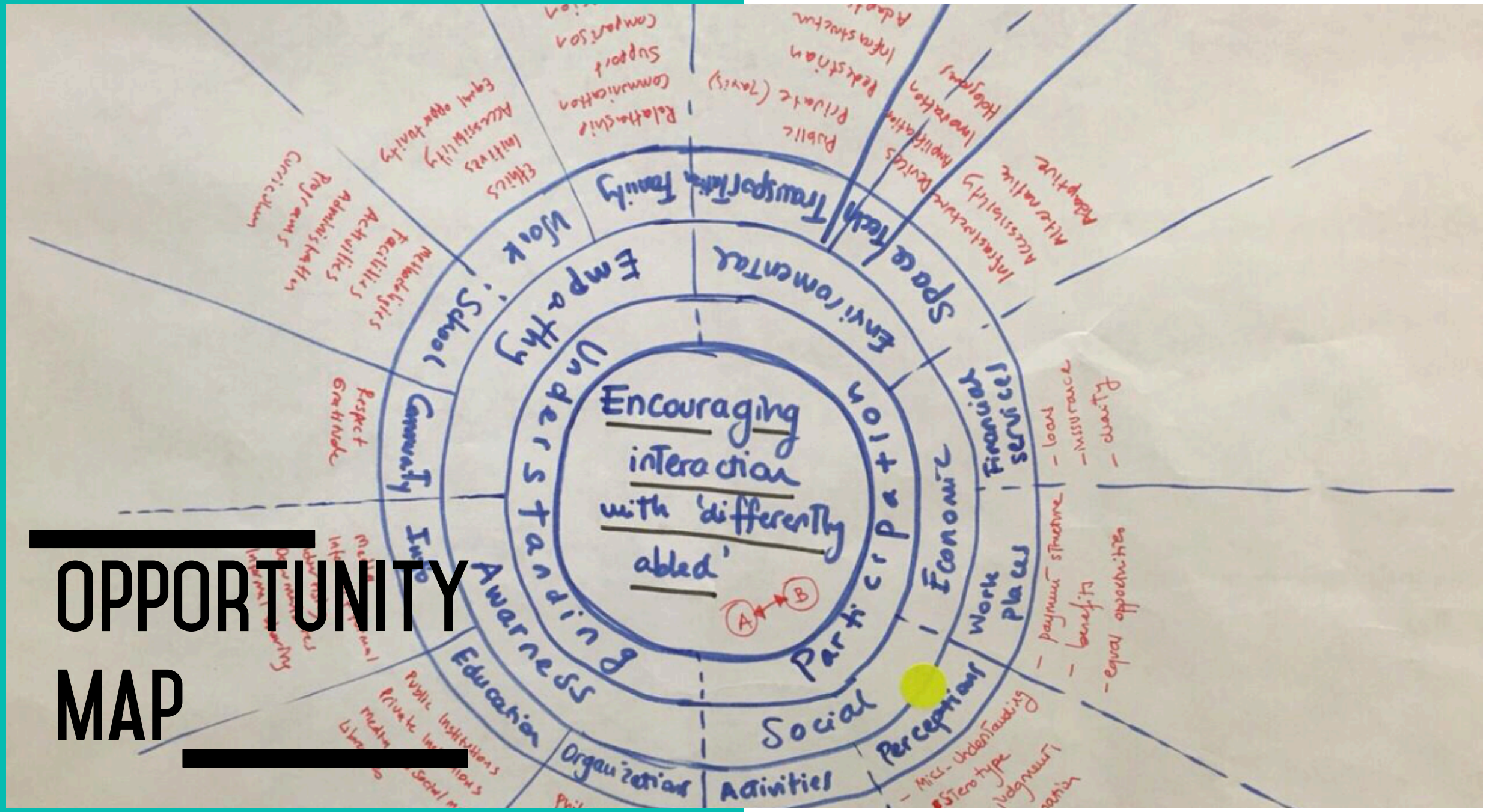
SENTIR

EMPATIA

ENTREVISTA + PERSONA = MAPA DE EMPATIA + JORNADA DO USUÁRIO



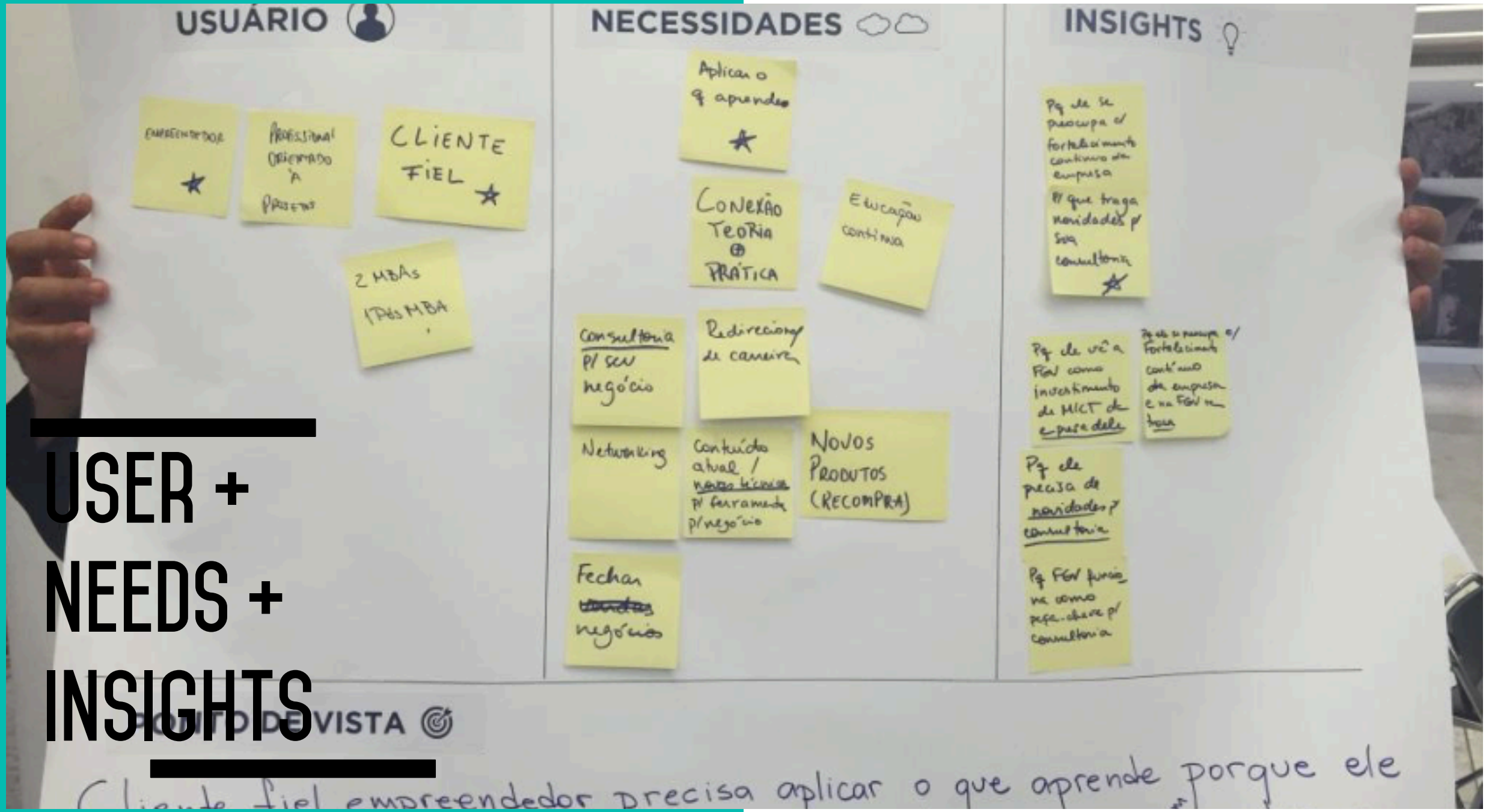
OPPORTUNITY MAP



POD CAST
FGV
MBA FGV
QUEM MATA MINA?
•CASES DOS ALUNOS E EX-ALUNOS

MOOD BOARD

USER + NEEDS + INSIGHTS



E SE...

IDEAÇÃO

Pensar ao contrário – “segurança para os ciclistas”

O que eu deveria fazer se eu quisesse matar um ciclista?

60 min – 100 ideias – volume de ideias para fazer conexões entre elas!

DEFINIÇÃO

Passo 1 - Brainstorm sobre Usuário, Necessidade e Insight

- Colocamos o que observamos e captamos da pessoa entrevistada em um entendimento coletivo, escrevendo no post-it e compartilhando com o grupo.

Passo 2- Análise

- Identifique padrões
- Isole aqueles post-its que são diferentes e não se assemelham com nenhum outro

DEFINIÇÃO

USUÁRIO

Gestor

43 anos

Sem tempo

Tem novo desafio

Quer ser CEO

Ansioso pela crise

NECESSIDADES

Socializar-se c/ pessoas certas

De um atalho pro sucesso

Conhecimento de conteúdos especificos

Ganhar tempo

Segurança c/ outras rendas

INSIGHTS

Sucesso é ter segurança financeira

Segurança no trabalho só é conquistada c/ pessoas certas

P/ se suceder bem no novo desafio precisará influenciar pessoas

POINT OF VIEW

DEFINIÇÃO

Gestor

43 anos

Sem tempo

Tem novo desafio

Quer ser CEO

Ansioso pela crise

Socializar-se c/ pessoas certas

De um atalho pro sucesso

Expôr-se aos influenciadores da empresa

Ser bem sucedido rápido

Conhecimento de conteúdos especifico

Ganhar tempo

Segurança c/ outras rendas

Sucesso é ter segurança financeira

Segurança no trabalho só é conquistada c/ pessoas certas

P/ se suceder bem no novo desafio precisará influenciar pessoas

POINT OF VIEW

Fulano... Precisa de... Porque...

DEFINIÇÃO

USUÁRIO

Gestor

Sem tempo

43 anos

Tem novo desafio

Quer ser CEO

Ansioso pela crise

NECESSIDADES

Socializar-se c/ pessoas certas

De um atalho pro sucesso

Expôr-se aos influenciadores da empresa

Ser bem sucedido rápido

Conhecimento de conteúdos especifico

Ganhar tempo

Segurança c/ outras rendas

INSIGHTS

Sucesso é ter segurança financeira

Segurança no trabalho só é conquistada c/ pessoas certas

P/ se suceder bem no novo desafio precisará influenciar pessoas

POINT OF VIEW

Gestor sem tempo precisa saber fazer networking p/ influenciar pessoas-chave pois p/ ele ter segurança no trabalho é preciso ter apoio das pessoas certas

MAPA DE AFINIDADES

VOTAÇÃO DA MELHOR SOLUÇÃO

INOVADOR
EFETIVO
FÁCIL DE EXECUTAR

PROTOTIPAÇÃO

Rápido

Sujo

Barato

FALHE MAIS RÁPIDO PARA TER SUCESSO MAIS CEDO!

ETAPA TESTE PROTÓTIPO

APLICAÇÃO DO DESIGN THINKING

CASES

BROOKLYN SCHOOL FOR COLLABORATIVE STUDIES

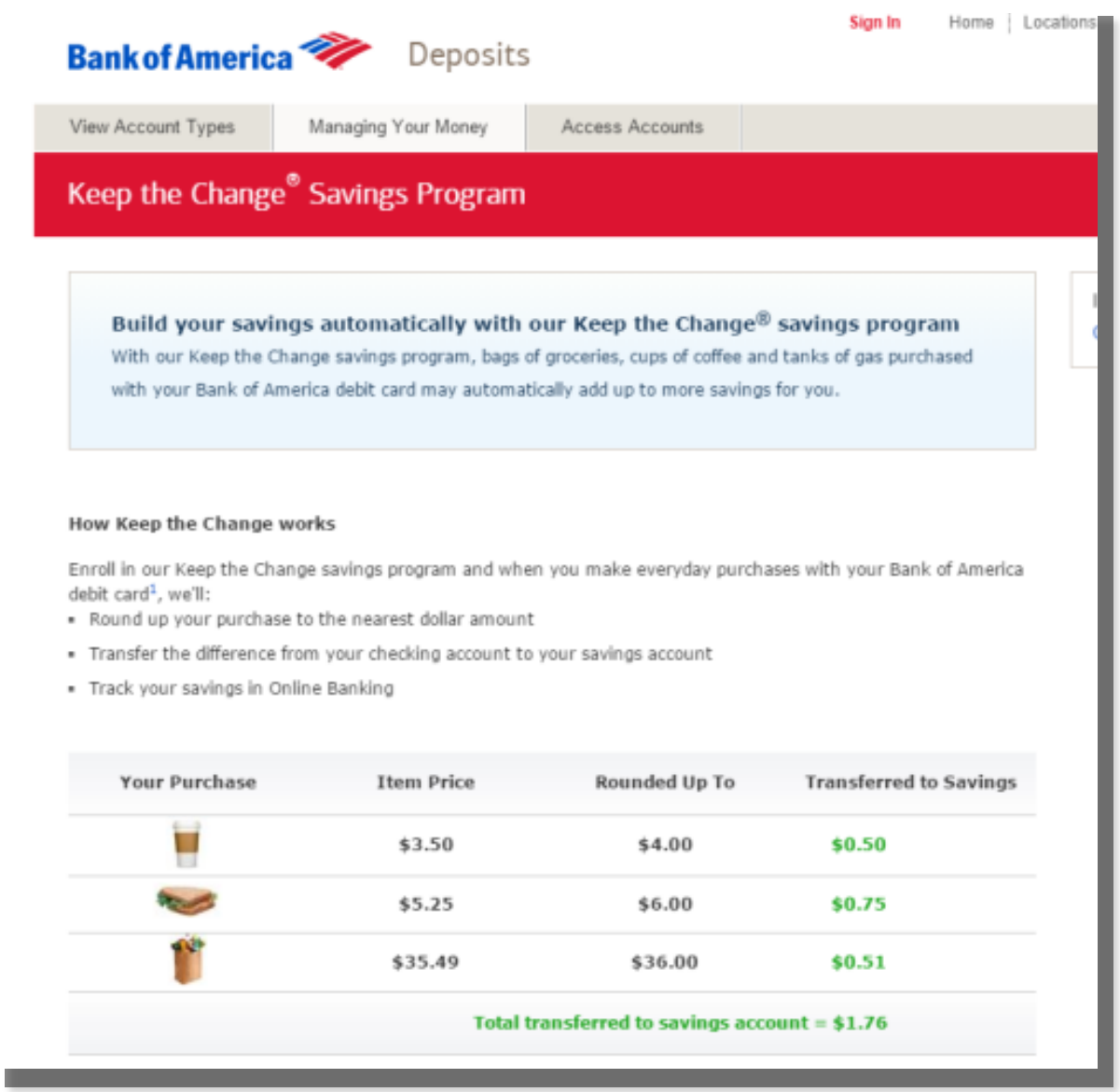
- Desafio: Como criar ambientes colaborativos em uma escola?
- A Pesquisa: Visita a várias incubadoras, universidades em NY, San Francisco e Rio
- Descoberta: os alunos querem desafios reais
- Solução: Designing a Classroom as a Business Incubator by Adam Chasen

DESAFIO

- DESAFIO: Melhorar a experiência do cliente
- DESCOBERTA: Melhor maneira de manter um padrão de serviço é trabalhar a cultura interna que dê suporte ao staff
- DESCOBERTA: Definição de personagem e encenação customizada

DESAFIO

- Desafio: Como fazer senhoras pouparem?
  - Solução: Keep the change



Sign In | Home | Locations

Bank of America Deposits

View Account Types | Managing Your Money | Access Accounts

Keep the Change® Savings Program

Build your savings automatically with our Keep the Change® savings program

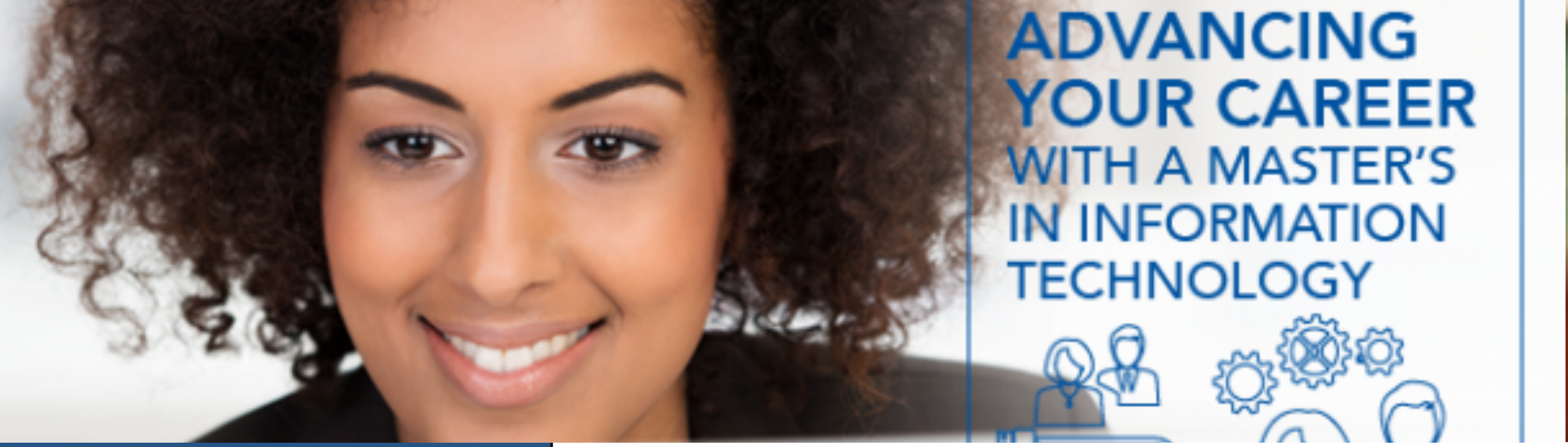
With our Keep the Change savings program, bags of groceries, cups of coffee and tanks of gas purchased with your Bank of America debit card may automatically add up to more savings for you.

How Keep the Change works

Enroll in our Keep the Change savings program and when you make everyday purchases with your Bank of America debit card[1], we'll:

- Round up your purchase to the nearest dollar amount
- Transfer the difference from your checking account to your savings account
- Track your savings in Online Banking

Your Purchase	Item Price	Rounded Up To	Transferred to Savings
	$3.50	$4.00	$0.50
	$5.25	$6.00	$0.75
	$35.49	$36.00	$0.51
		Total transferred to savings account = $1.76	



CAPELLA UNIVERSITY

- DESAFIO: Como criar uma forma sustentável para atrair, engajar e reter novos aprendizes?

- DESCOBERTA: aluno não atendem ou retornam os telefonemas
- SOLUÇÃO: Vídeos nas redes sociais com os atendentes da secretaria explicando os processos de matricula e informações mais relevantes

3 legs
Imagineer
You
PLASTIC!
KANGAROO CUP
FANTASTIC!
CREATE

DESAFIO

- DESAFIO
  Como melhorar o sistema de internet banking
- PESQUISA
  Relatório de acesso ao sistema, para procurar perfis extremos

- DESCOBERTA
  Algumas pessoas acessam o internet banking mais de 100 vezes por dia pois querem saber de algum depósito
- SOLUÇÃO
  Dispositivo de alerta quando houver deposito em conta

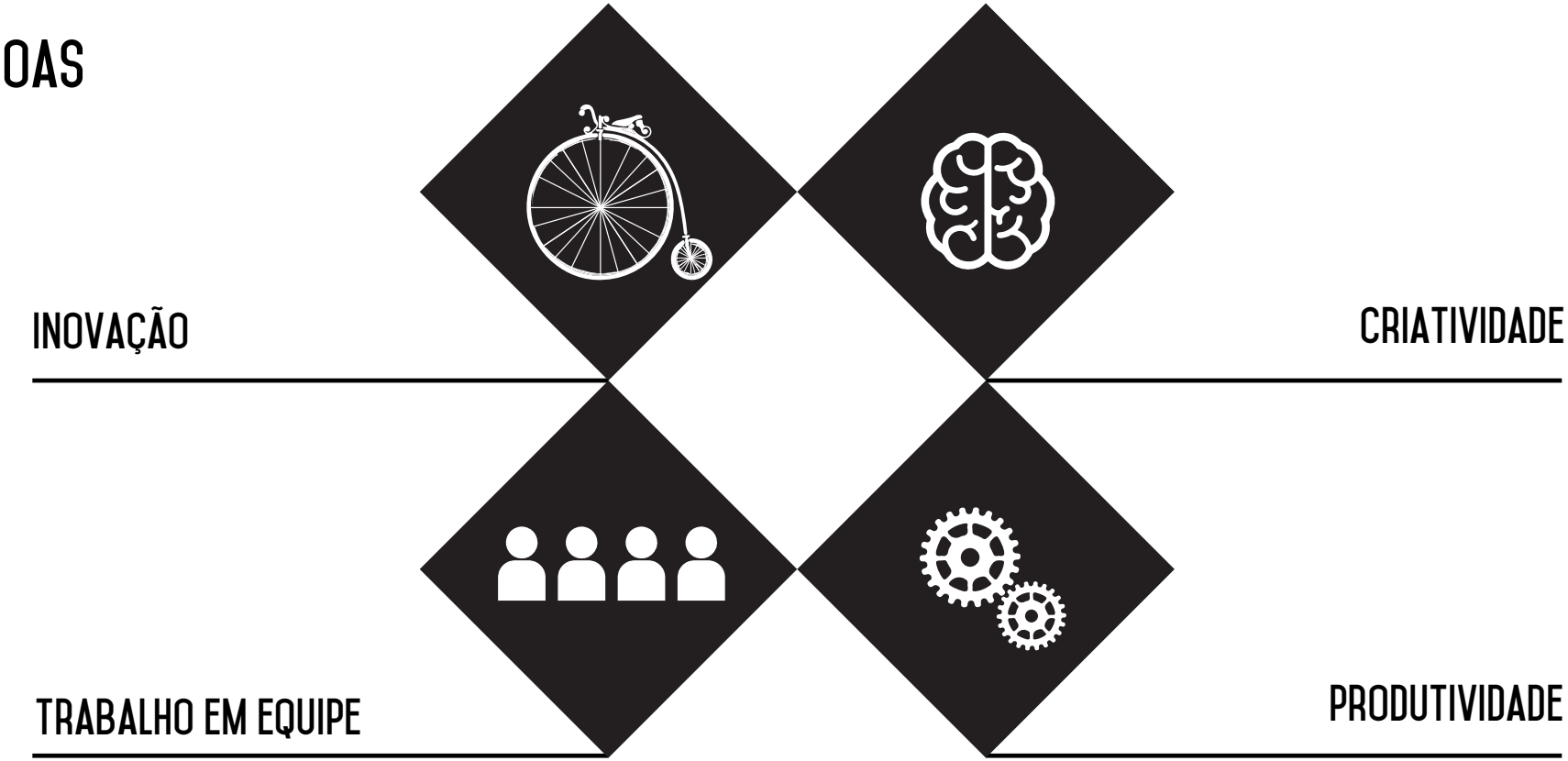
ESTAMOS MUDANDO COM A MESMA *RAPIDEZ* EM QUE O MUNDO ESTÁ MUDANDO?

O MUNDO CORPORATIVO DEMANDA...

ESTRUTURAS MAIS PARTICIPATIVAS, INTEGRADAS, DESCENTRALIZADAS, AUTÔNOMAS E FLEXÍVEIS

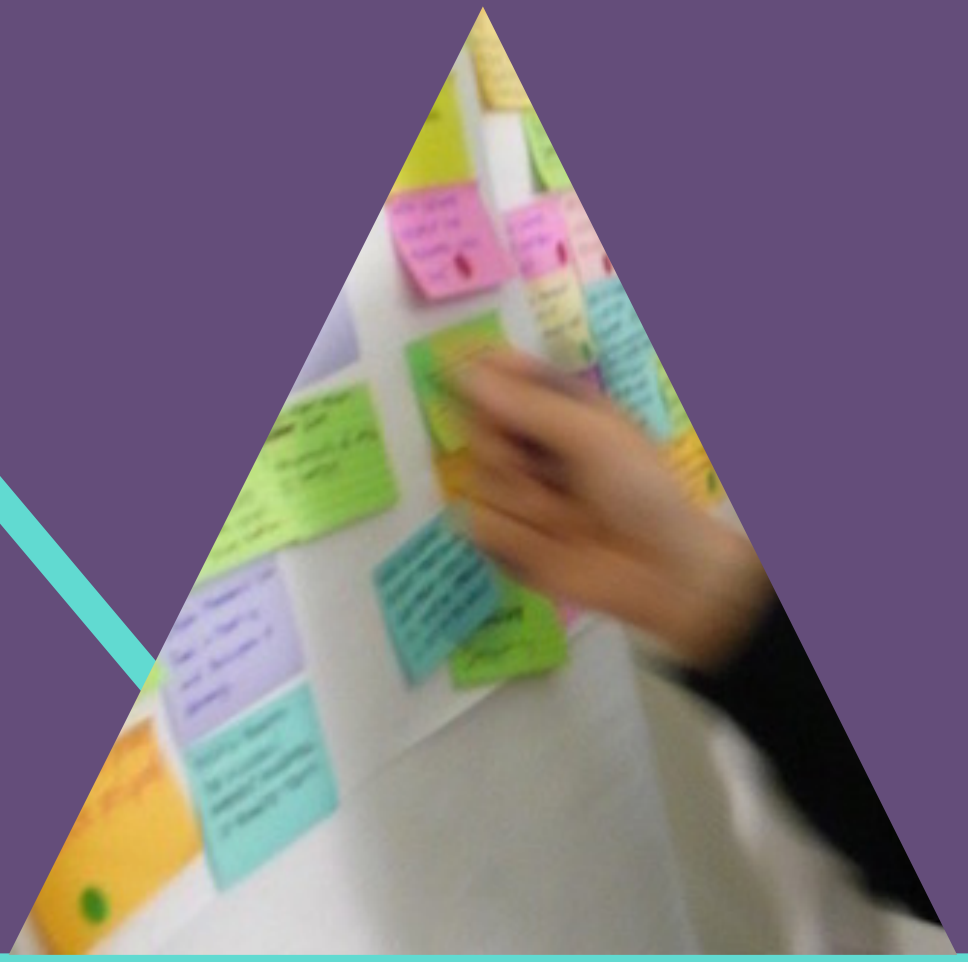
DESAFIO PARA OS NEGÓCIOS

GESTÃO DE PESSOAS



GESTÃO X DESIGN THINKING

GESTÃO	DESIGN THINKING
O foco são as pessoas	Human Centered Design
É precido observar, ouvir e sentir para saber o que as pessoas querem e precisam	Empatia
A competitividade aumentou e o tempo diminuiu, tem que fazer para pensar, deixando fluir a criatividade	Experimentação
Saber trabalhar em equipe se transformou em uma das principais competências requeridas pelo mercado	Colaboração



O QUE É DESIGN THINKING

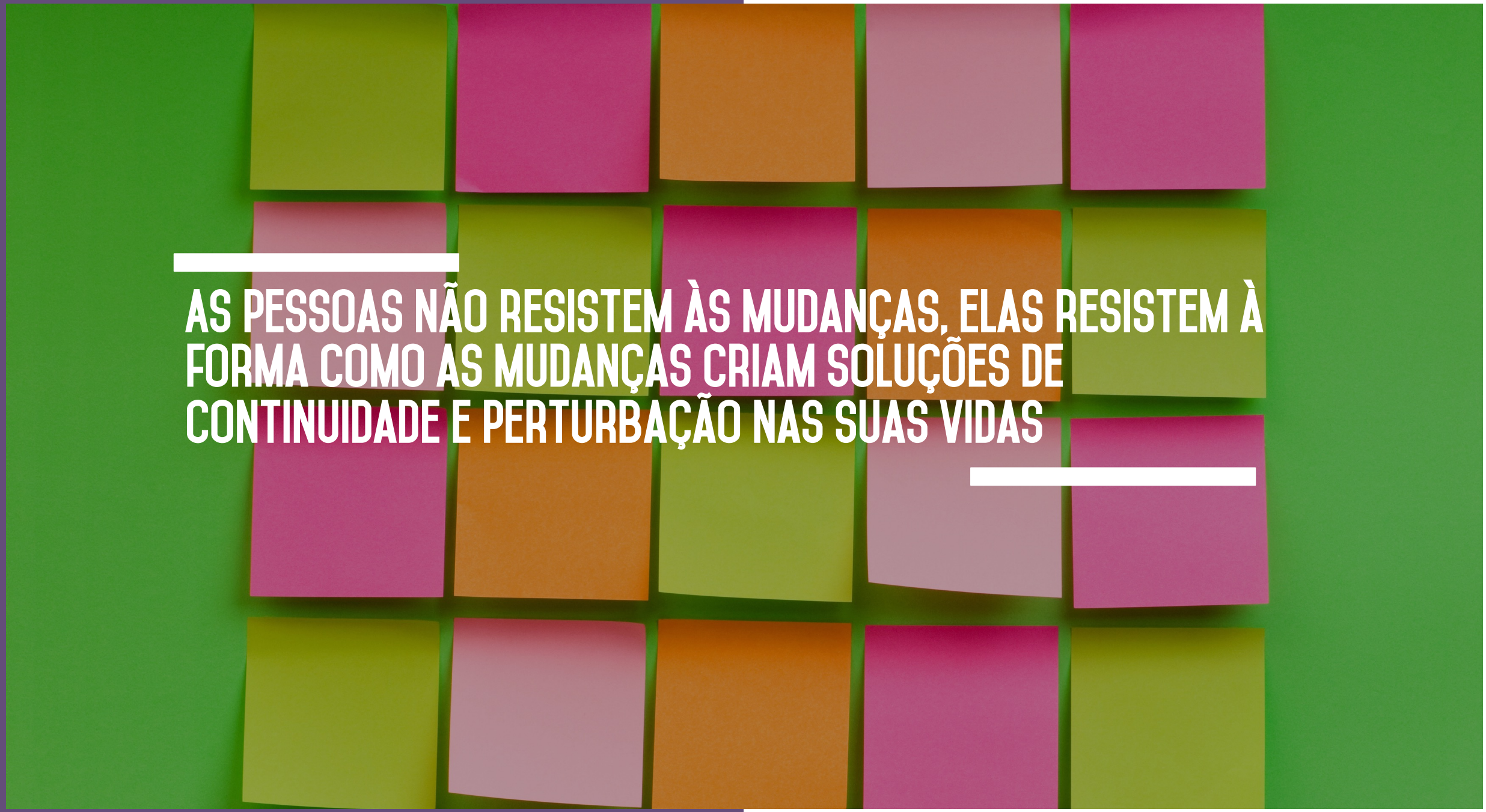
Co-criar

Engajar

Se colocar no lugar do outro

Valorizar

Buscar soluções



AS PESSOAS NÃO RESISTEM ÀS MUDANÇAS, ELAS RESISTEM À FORMA COMO AS MUDANÇAS CRIAM SOLUÇÕES DE CONTINUIDADE E PERTURBAÇÃO NAS SUAS VIDAS

OBRIGADA!

ANAFINAMOR@TERRA.COM.BR
ANA.FINAMOR@FGV.BR
21 98197-4747