



DESIGN COM FOCO NO CIDADÃO

UMA ABORDAGEM DE ENFRENTAMENTO A PROBLEMAS CONTEMPORÂNEOS

Prateleira de Serviços – 27/07/2021

VAMOS GRAVAR ESSA OFICINA, TUDO BEM?





Gestão Inovadora de Pessoas



Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal - SGP

Secretaria Especial de Desburocratização Gestão e Governo Digital – SEDGG

Ministério da Economia - ME

Esplanada dos Ministérios, Bloco C

CEP 70046-900 - Brasília/DF

[grupo no Whatsapp](#)

[e-mail](#)

[mailing list](#)

[site no gov.br](#)

[linktree](#)

[playlist youtube](#)

QUEM SOMOS



AMANDA MENEZES

SERVIDORA DO CAPES/ MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
TIME VOLANTE DO LA-BORA! GOV
RESPIRA, INSPIRA E NÃO PIRA!
AMANDA.MENEZES@ECONOMIA.GOV.BR



FELIPE GUIMARÃES

SERVIDOR DA AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA (AEB)
TIME VOLANTE DO LA-BORA! GOV
"MENINO DA TI"
FELIPE.GUIMARAES@ECONOMIA.GOV.BR



LUANA FARIA

SERVIDORA PÚBLICA E LÍDER DO LA-BORA! GOV
PSICÓLOGA, MÃE DE DOIS MENINOS, KITESURFISTA, BRASILENSE,
DESIGNER DE EXPERIÊNCIAS, FELIZ!
LUANA.S.FARIA@ECONOMIA.GOV.BR



MARCELO BASTOS

FREE-LA! DO LA-BORA! GOV
PONTO DE CONTATO NACIONAL
SEMPRE APRENDENDO!
MARCELO.BASTOS@ECONOMIA.GOV.BR



VANESSA VENTURA

INEP E FREE-LA! DO LA-BORA! GOV
GEEK, GAMER E MÃE DA LUNA
VANESSA.VENTURA@INEP.GOV.BR



MARIA RAQUEL STACCIARINI

TIME FIXO LA-BORA! GOV
MINEIRA E BRASILENSE DE CORAÇÃO!
MARIA.STACCIARNI@ECONOMIA.GOV.BR



MARIANA YUKA AKAMINE

SERVIDORA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA
TIME VOLANTE DO LA-BORA! GOV
COMPARTILHAR A VIDA!
MARIANA.AKAMINE@ECONOMIA.GOV.BR

FREE-LA! E TIME VOLANTE

São convidados a atuar no LA-BORA!gov
eventualmente, em um projeto ou
serviço, de acordo com suas
competências e interesses.

Detalhes



1:41 / 2:00



CREATED USING

POWTOON

LA-BORA! gov: Novos Modelos de Trabalho no Serviço Público: Free-LA! e Time Volante

https://www.youtube.com/watch?v=Ck7_RRPxoWQ

FREE-LA!

QUE TAL FAZER UM JOB (TRABALHINHO)
AQUI NO LA-BORA! GOV?
CADASTRE-SE EM NOSSO BANCO DE
COLABORADORES PARA ATUAR CONOSCO
EVENTUALMENTE, DE ACORDO COM
SUAS COMPETÊNCIAS E INTERESSES!

"APRENDI E AJUDEI OUTRAS
PESSOAS A APRENDER."

"COLABORAR COM AS PESSOAS, FAZER COM QUE
ELAS SE ENGAJEM NUM PROPÓSITO E
CONSTRUIR PROPOSTAS COLETIVAMENTE... TUDO
ISSO ME ENCANTA! CONTEM COMIGO!"

"FOI SENSACIONAL TER
A OPORTUNIDADE DE
ME CONECTAR COM
OUTROS COLEGAS E
TRABALHAR DE FORMA
COLABORATIVA!"



LA-BORA!
gov

Gestão Inovadora de Pessoas

SECRETARIA DE GESTÃO E DESEMPENHO DE PESSOAL - SGP

<http://bit.ly/FreeLa>

Prateleira de Serviços



Entre no flow!
25.03.21



Quebre o gelo das
reuniões remotas
08.04.21



Sem mira no
Miro?
04.05.21



Storytelling de
dados e pitch
20 e 25.05.21



Employee
Experience
29.06.21



Design com foco
no cidadão
27.07.21



Economia
comportamental
31.08.21



Erre rápido e
pequeno
28.09.21



Design etnográfico
para transformar
realidades
26.10.21



Apaixone-se
pelos problemas
23.11.21



Pensamento visual
e facilitação gráfica
14.12.21

A background image showing several hands of different skin tones stacked together in a supportive gesture. One hand has a black sports watch, and another has a gold ring. The image is partially obscured by a dark overlay on the right side where the text is located.

ACORDOS

Confie no processo

Vai parecer caótico, vai dar errado
E tudo bem

O tempo no remoto é diferente

Problemas técnicos acontecem

Participe. É uma oficina e os protagonistas são vocês

Escute com profundidade e sem julgamentos

Conecte-se: ideias, pessoas e corações



EM GRUPOS

- 5 GRUPOS DE 7
- 10 MINUTOS CONTADOS NO TEAMS (RETORNO AUTOMÁTICO)





Você está preso no último seriado de TV que você assistiu.

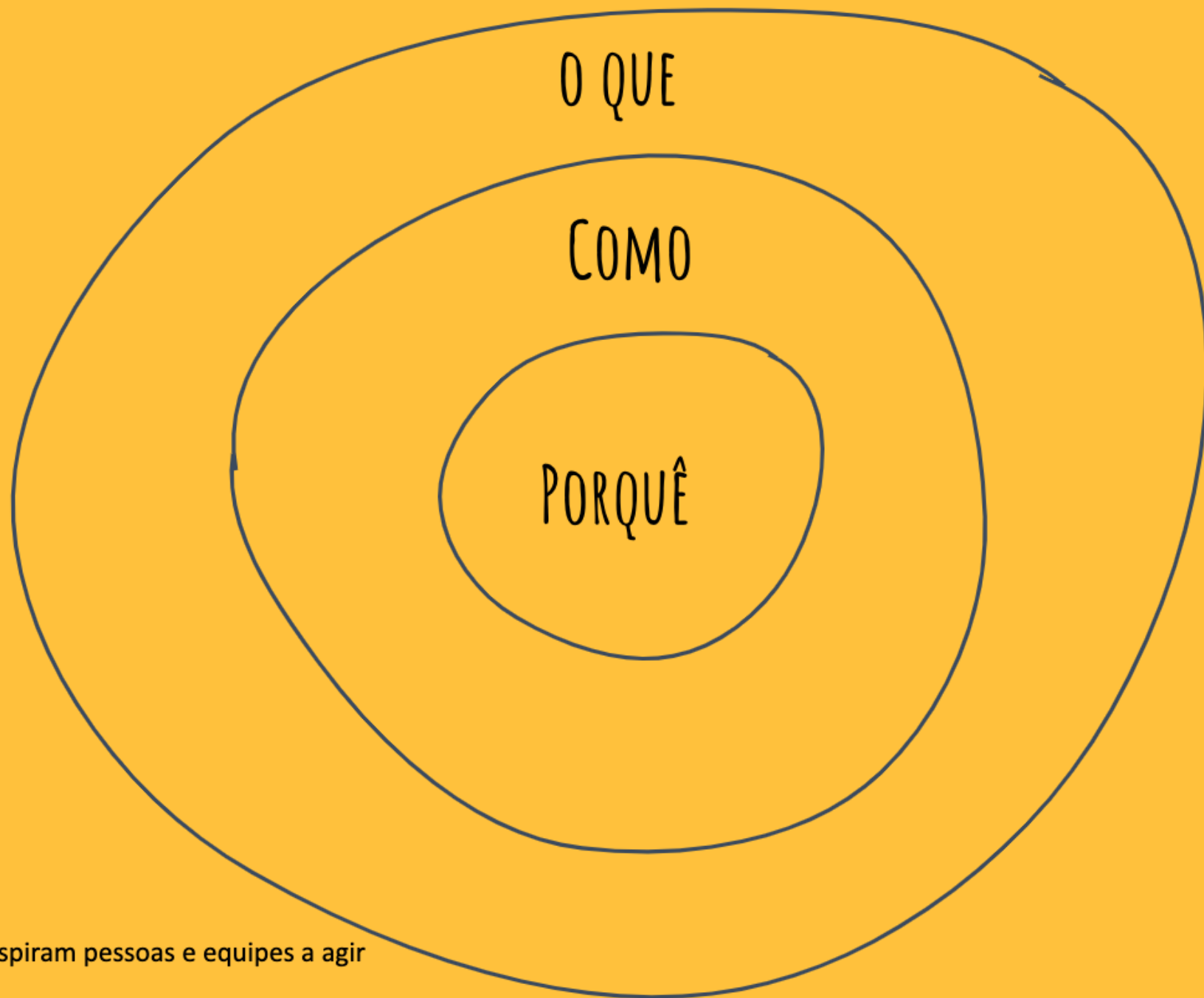
Você tem 30 segundos para pedir socorro

1) Qual seu nome?

2) Onde você está?

3) Você vai sobreviver?

4) Passa a bola para quem?



Comece pelo porquê:
Como grandes líderes inspiram pessoas e equipes a agir
Simon Sinek

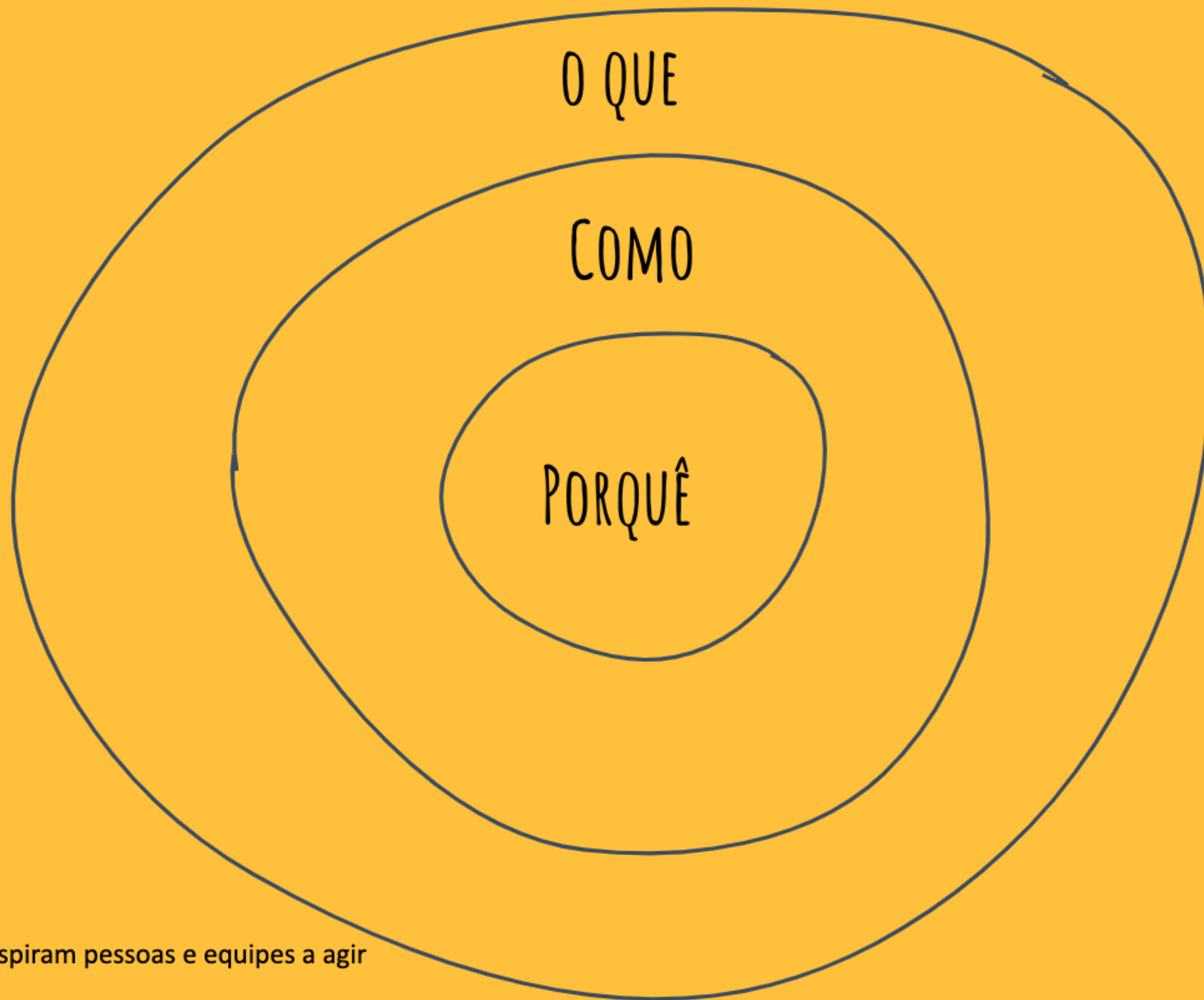


Mentimeter



<https://www.menti.com/o5wsyqnydw>

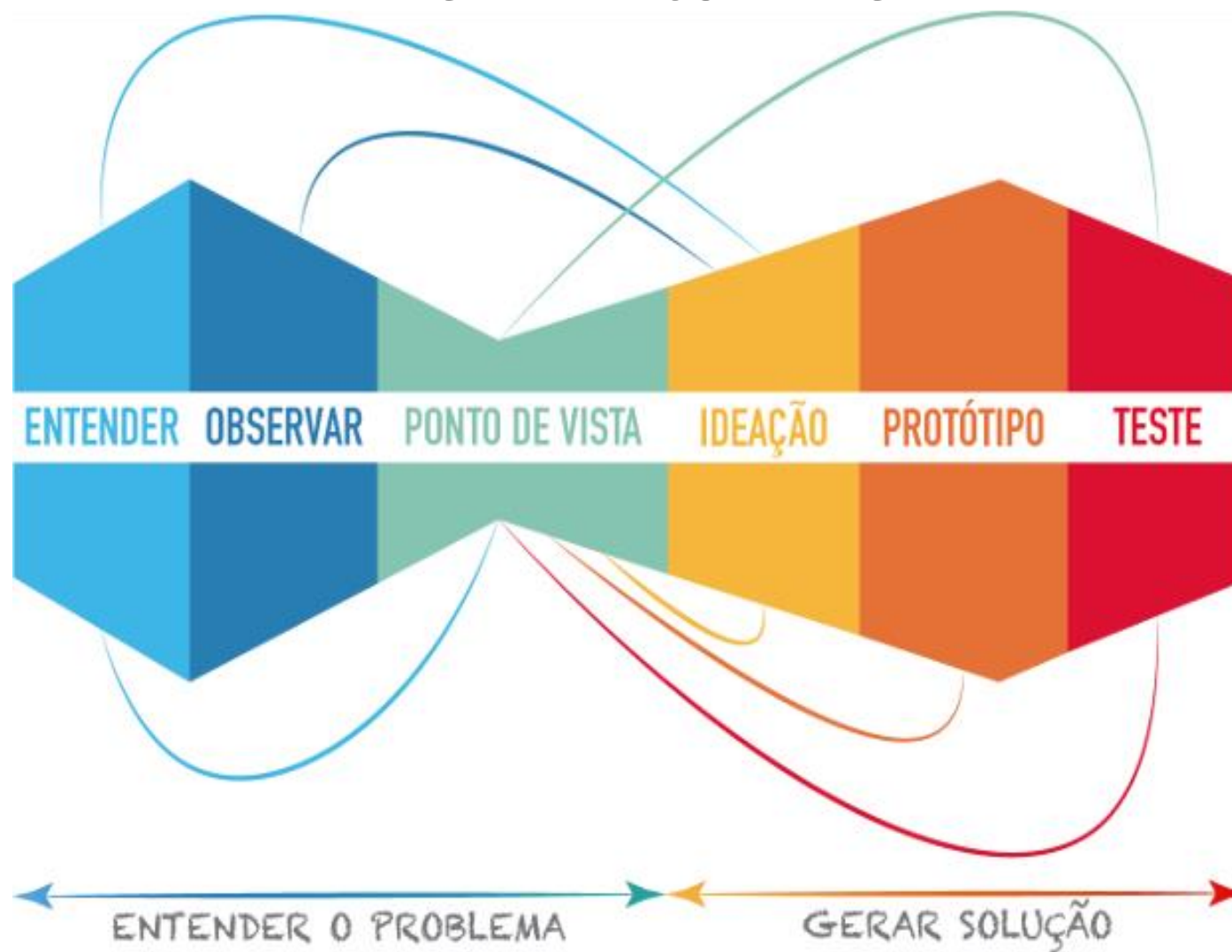
[Ver resultados](#)



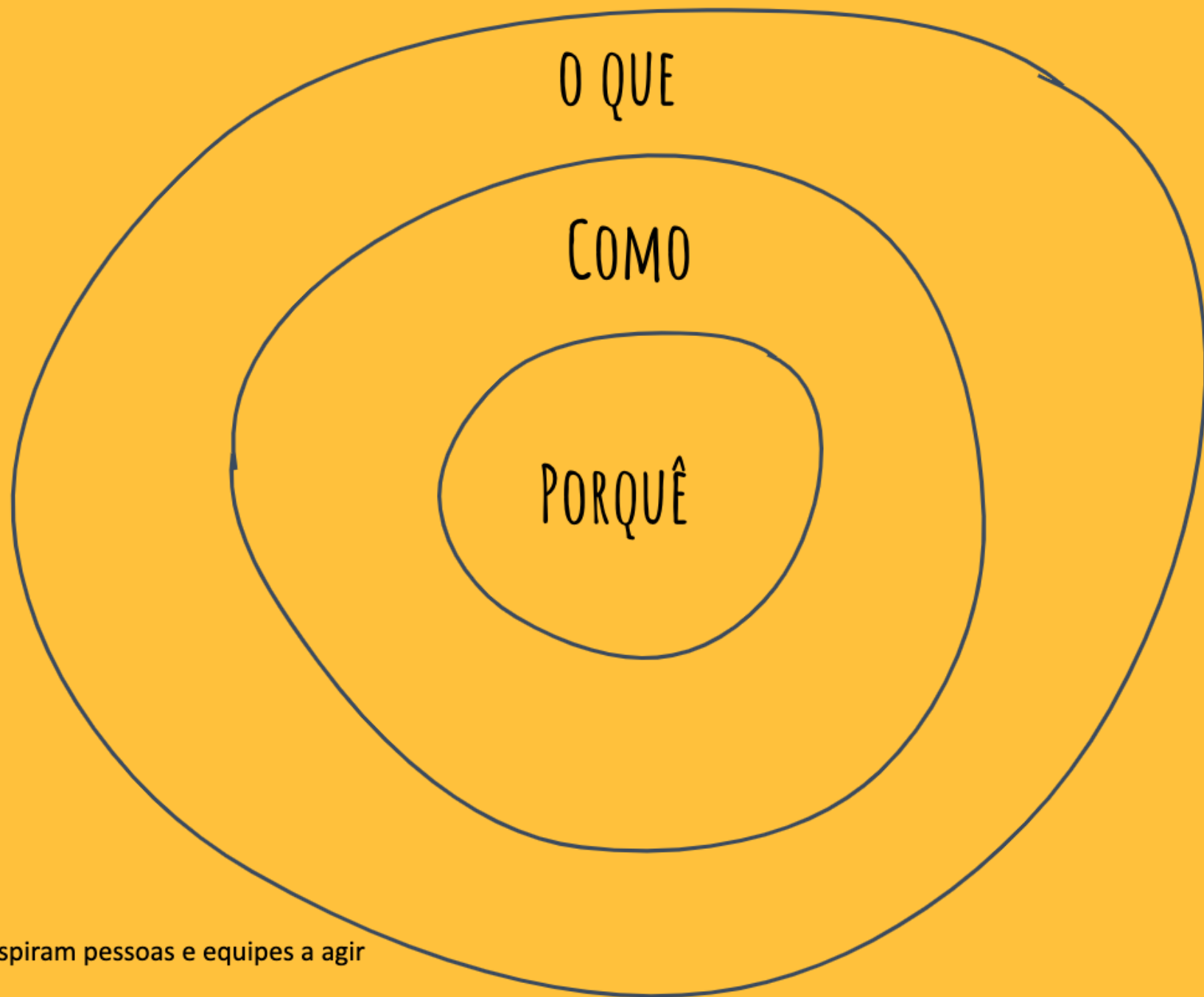
Comece pelo porquê:
Como grandes líderes inspiram pessoas e equipes a agir
Simon Sinek

COMO?

DIVERGIR PARA CONVERGIR



É UM PROCESSO **ITERATIVO** E NÃO LINEAR



Comece pelo porquê:
Como grandes líderes inspiram pessoas e equipes a agir
Simon Sinek

O QUE **NÃO É**
DESIGN THINKING?



NÃO É UM TOOLKIT

Toolkit ENAP

https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3138/1/Toolkit_DTSP_ENAP.pdf

<https://gnova.enap.gov.br/pt/publicacoes#myModal16>

TCU - toolkit para Governo:

https://portal.tcu.gov.br/design_thinking/index.html

MJV

http://inova.gov.br/wp-content/uploads/2017/10/Toolkit_DT_MJV.pdf

NESTA-DIY

<https://diytoolkit.org/toolkit/DIY-Portuguese.pdf>

Mindlab

<https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4151>

DT para educadores

<https://www.dtparaeducadores.org.br/site/material/>

Hyper island

<http://toolbox.hyperisland.com.br/>

IDEO - Human centered design

https://hcd-connect-production.s3.amazonaws.com/toolkit/en/portuguese_download/ideo_hcd_toolkit_complete_portuguese.pdf

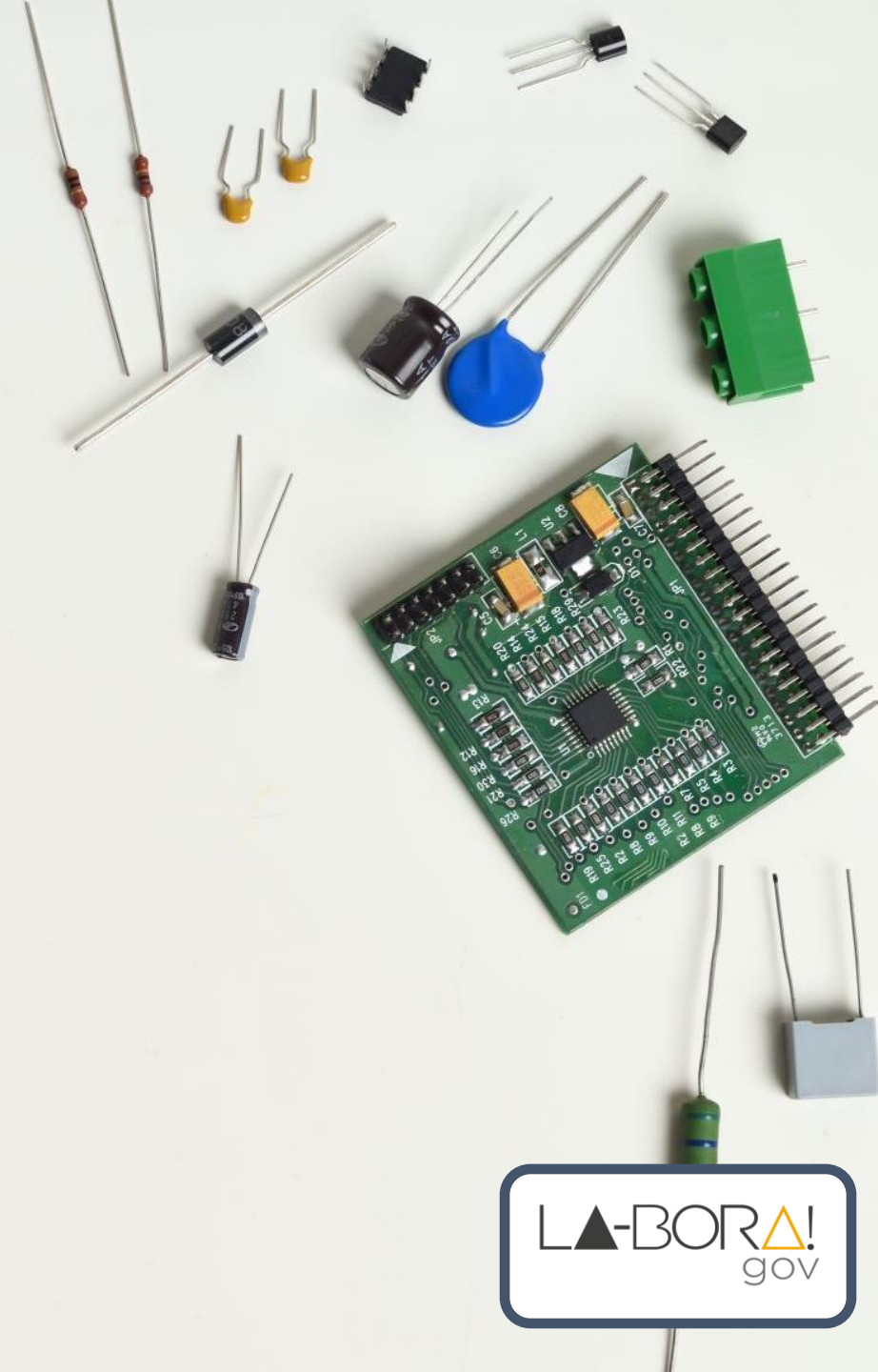
Mini toolkit

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4160905/mod_resource/content/1/Mini%20Toolkit%20Design%20Thinking.pdf

Rodrigo Narcizo

https://drive.google.com/drive/folders/1hpaW10_EefD3KnzRbSXqjHvkdWMzEJf-

NÃO É UMA
METODOLOGIA



NÃO É UMA TÉCNICA



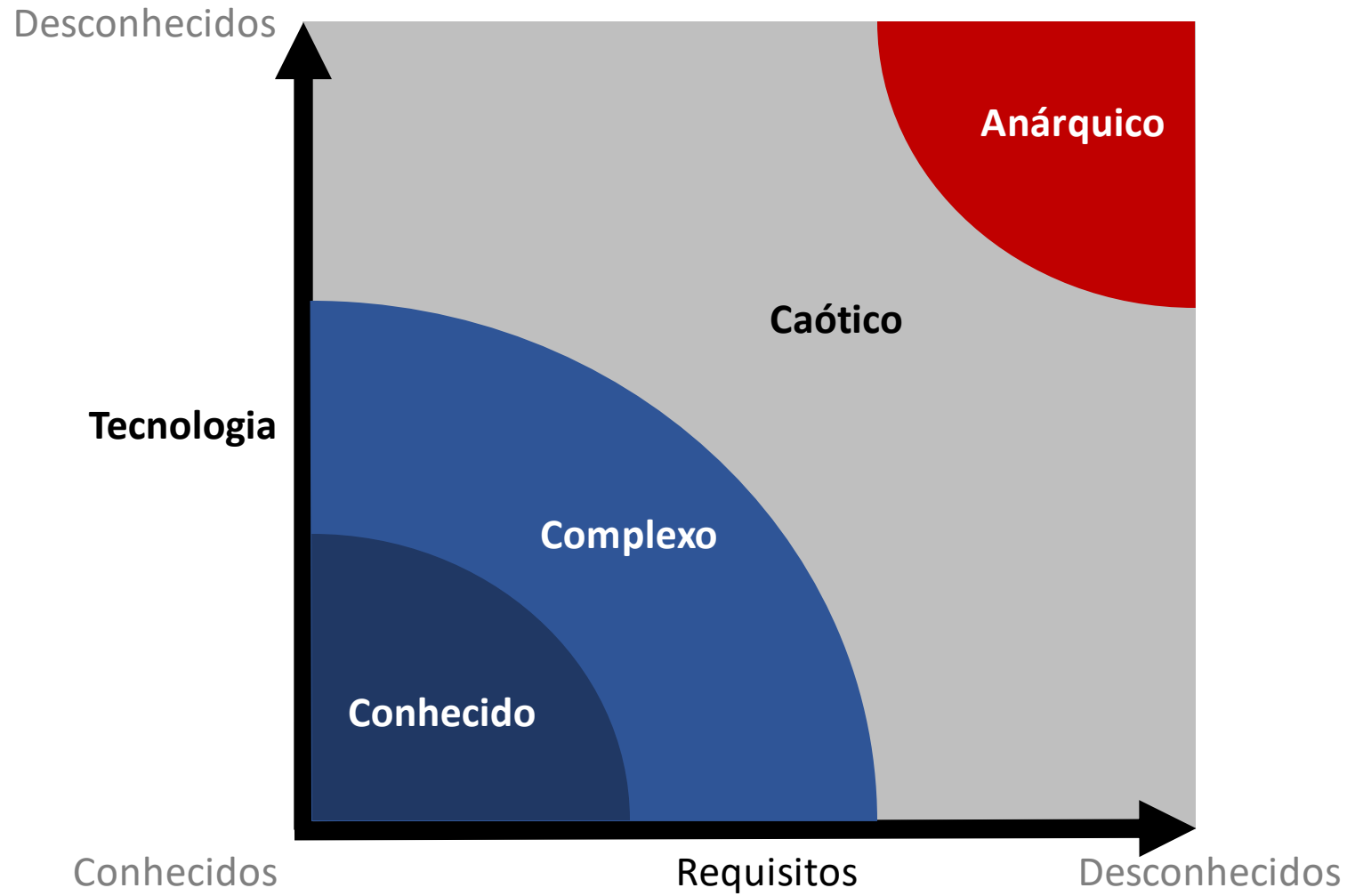
A row of colorful shirts hanging on wooden hangers. The shirts are in shades of red, orange, yellow, green, blue, and purple. The text is overlaid in the center.

NÃO É UMA
MODINHA

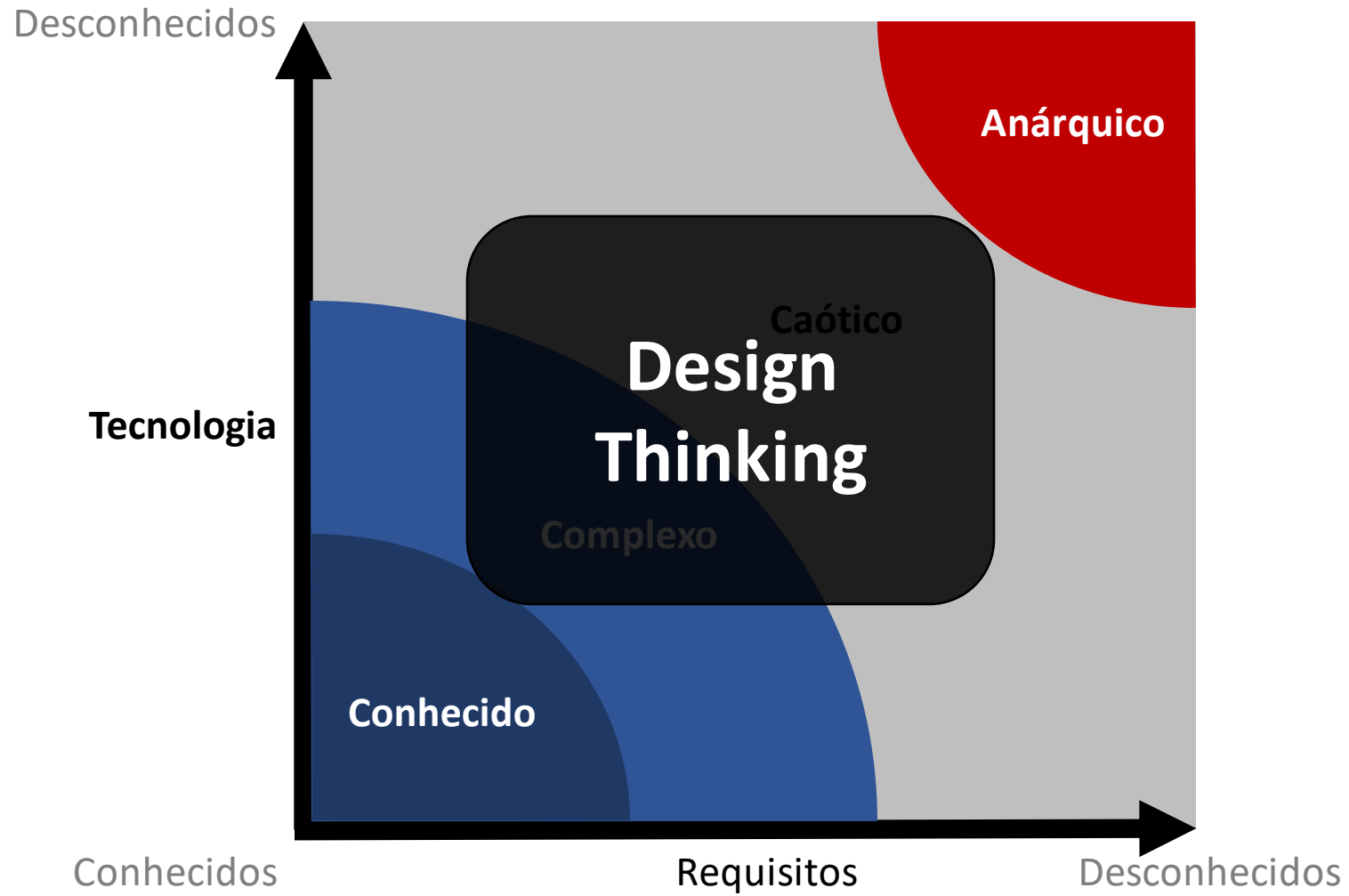
NÃO É TRABALHAR
COM POST-ITS

NÃO É UMA
BALA DE PRATA

MODELO CYNEFIN



MODELO CYNEFIN



O QUE É *DESIGN THINKING?*



É UM
MODELO MENTAL



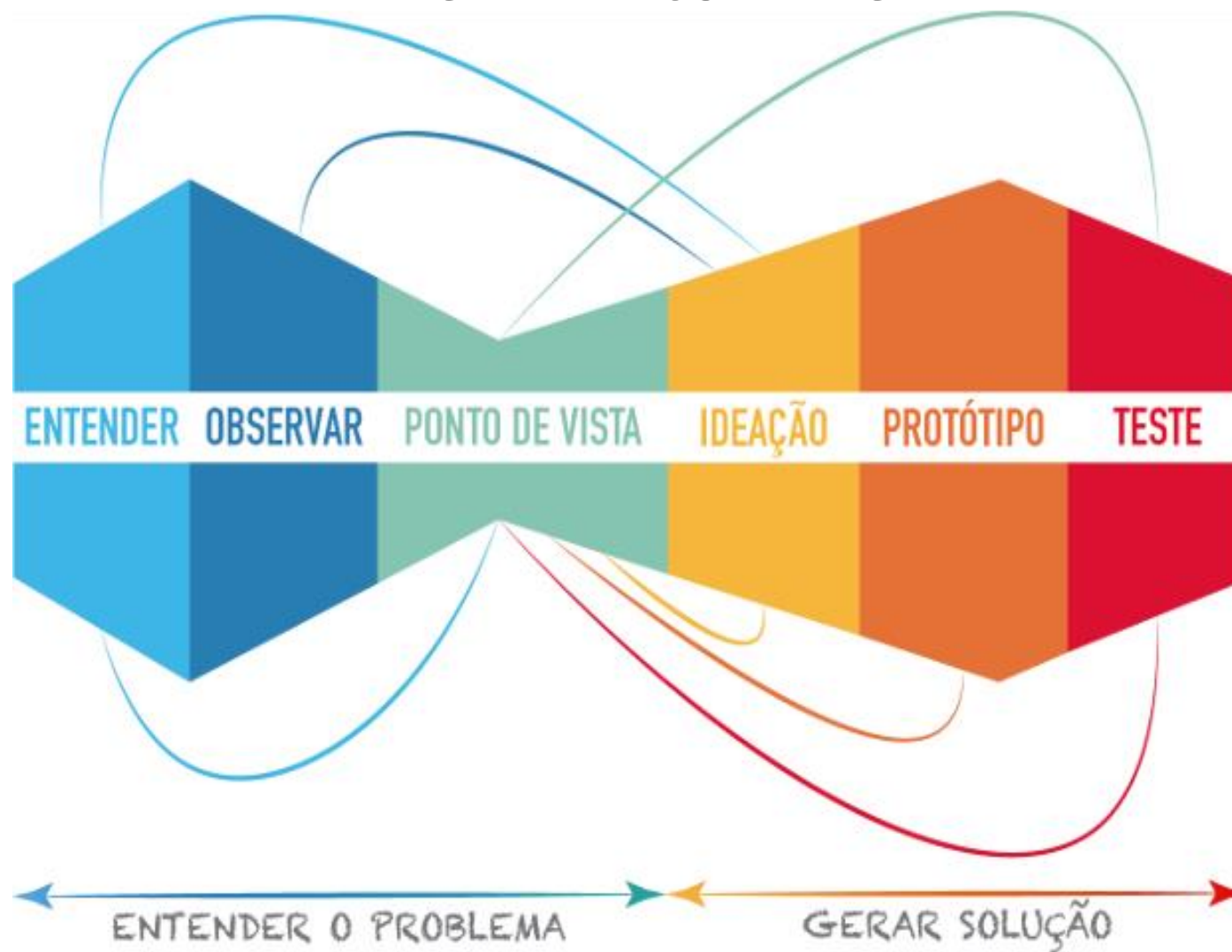
É UMA **ABORDAGEM** PARA CRIAR O QUE
REALMENTE IMPORTA PARA AS PESSOAS

"DESIGN É A CAPACIDADE DE ENTENDER
UM PROBLEMA OU OPORTUNIDADE,
BUSCAR ALTERNATIVAS INOVADORAS E
COERENTES COM OS ATORES
ENVOLVIDOS, TESTAR O CONCEITO
ESCOLHIDO E APLICÁ-LO NA PRÁTICA".

Mario Fioretti

COMO?

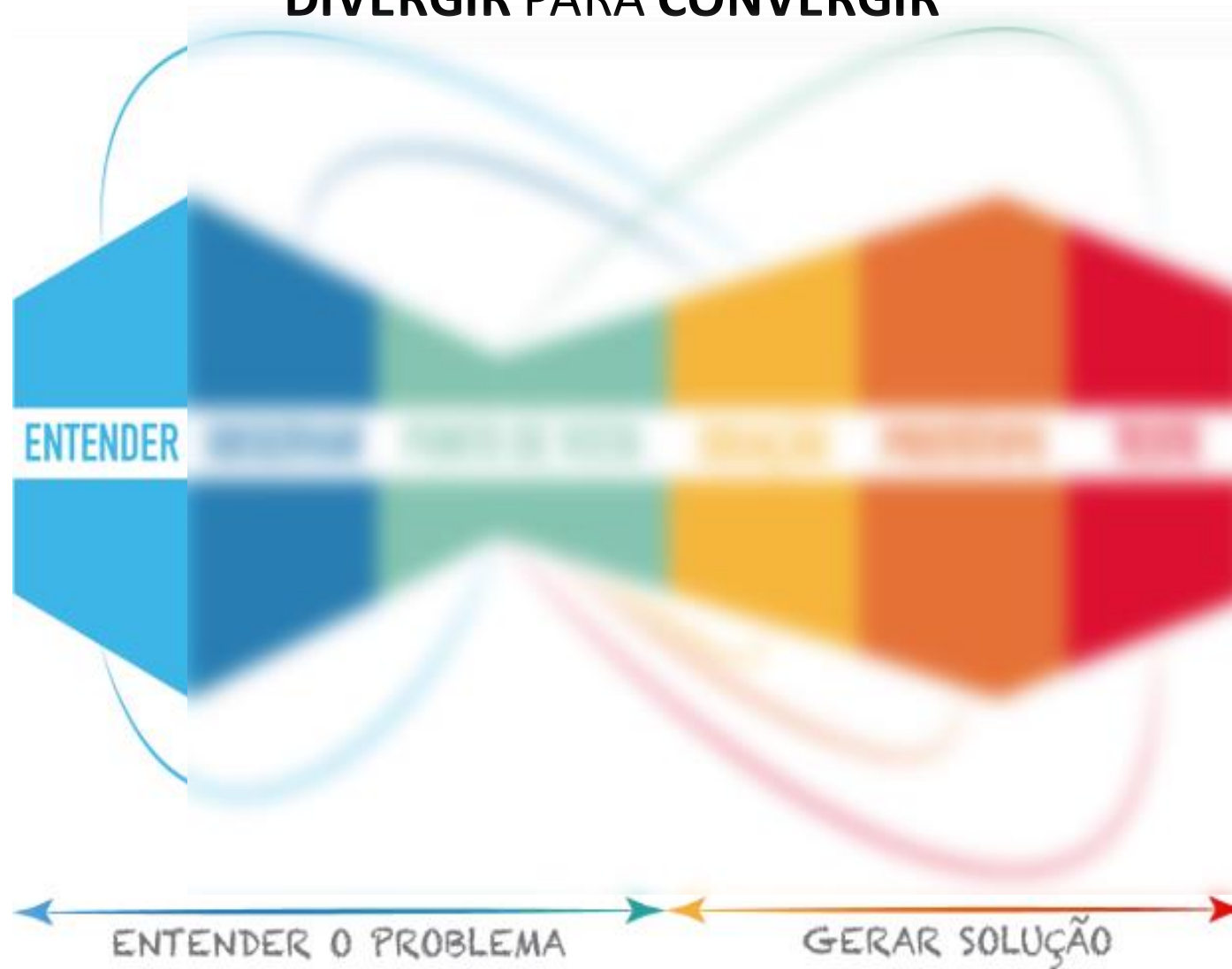
DIVERGIR PARA CONVERGIR



É UM PROCESSO **ITERATIVO** E NÃO LINEAR

COMO?

DIVERGIR PARA CONVERGIR



É UM PROCESSO **ITERATIVO** E NÃO LINEAR

NASA

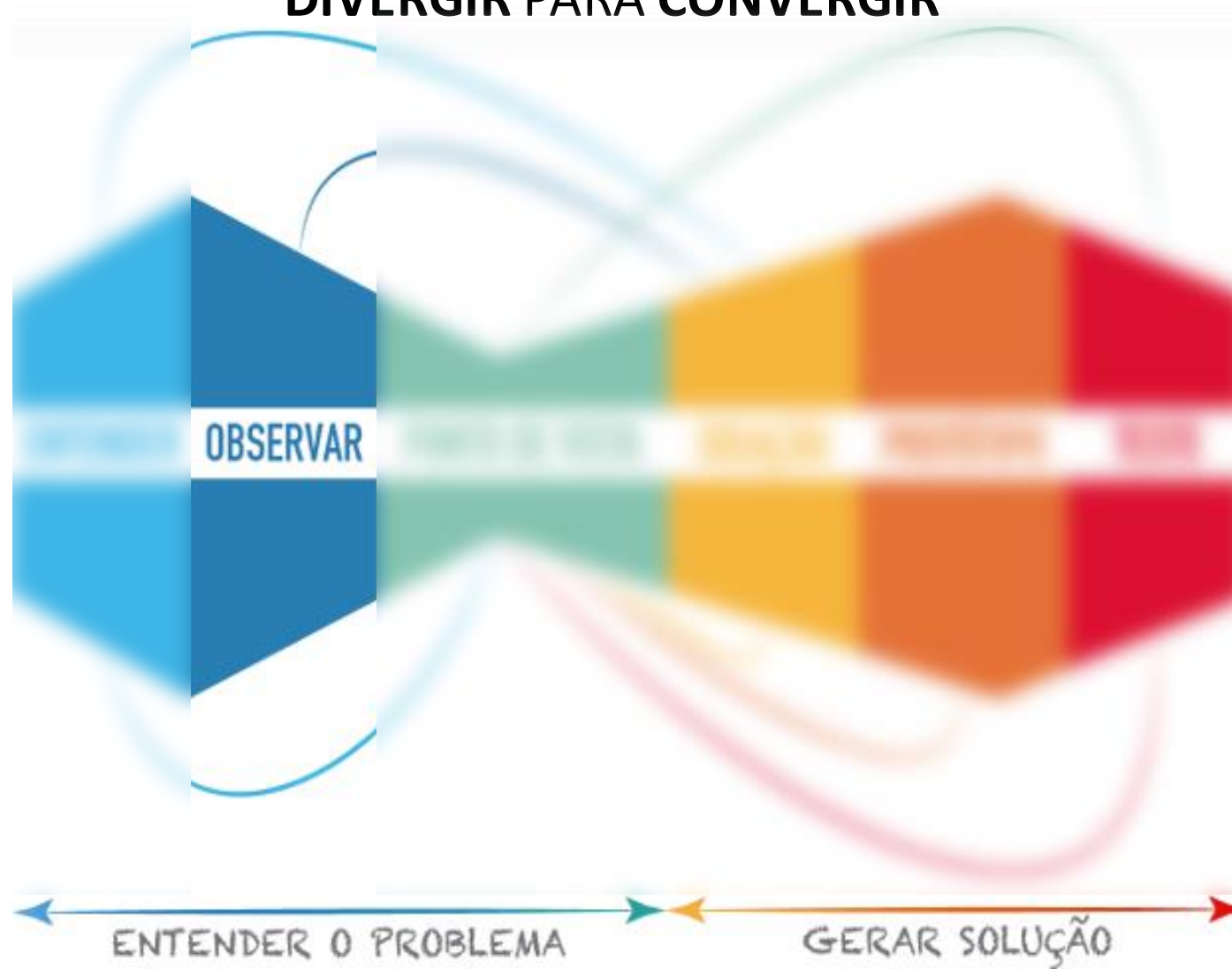


COMO VOCÊ
RESOLVERIA ESSE
PROBLEMA?



COMO?

DIVERGIR PARA CONVERGIR



É UM PROCESSO **ITERATIVO** E NÃO LINEAR

Os russos usaram Lápis



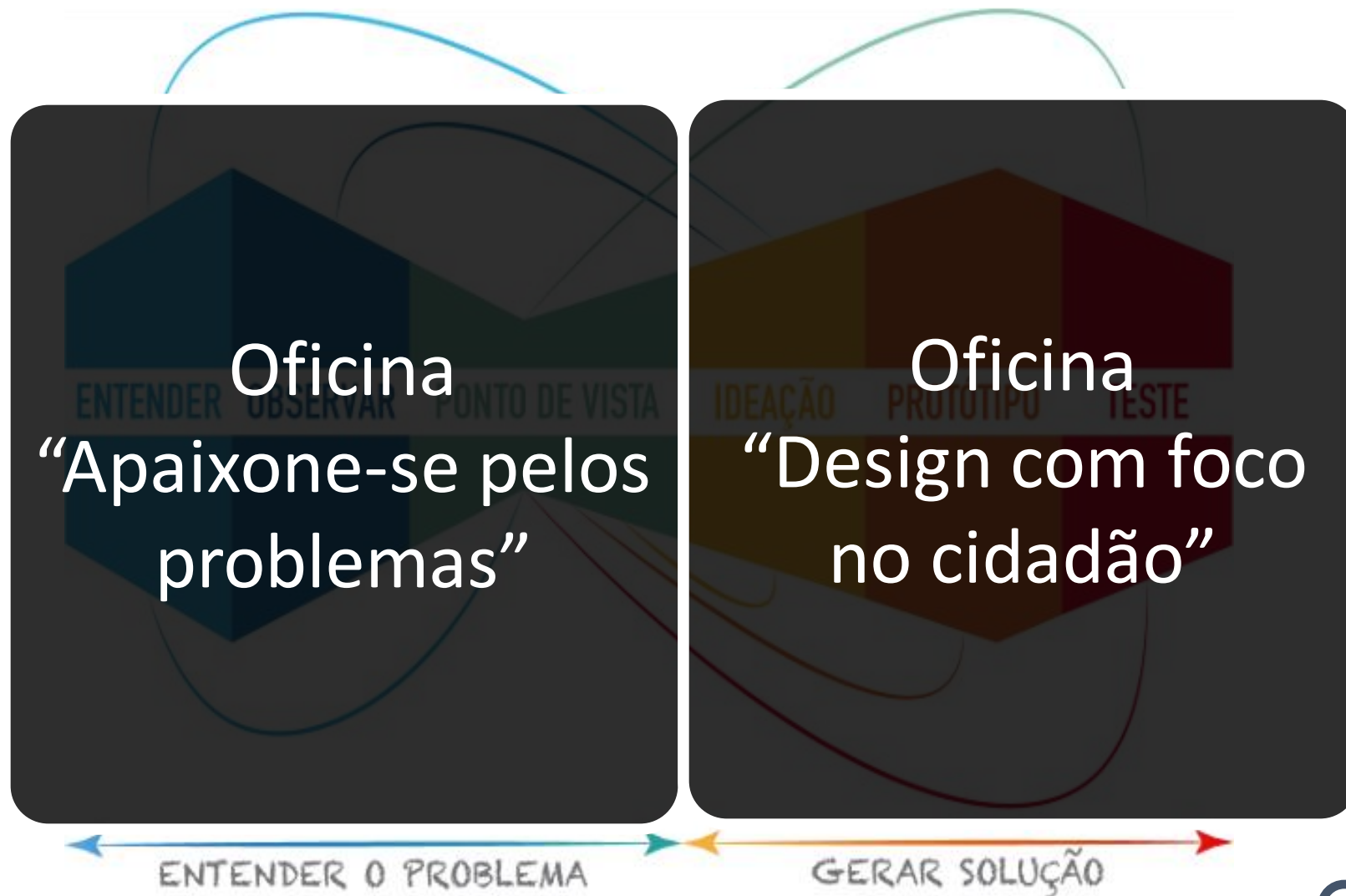
“ Um problema *bem definido*
é um problema *metade resolvido* ”

Charles Kettering



COMO?

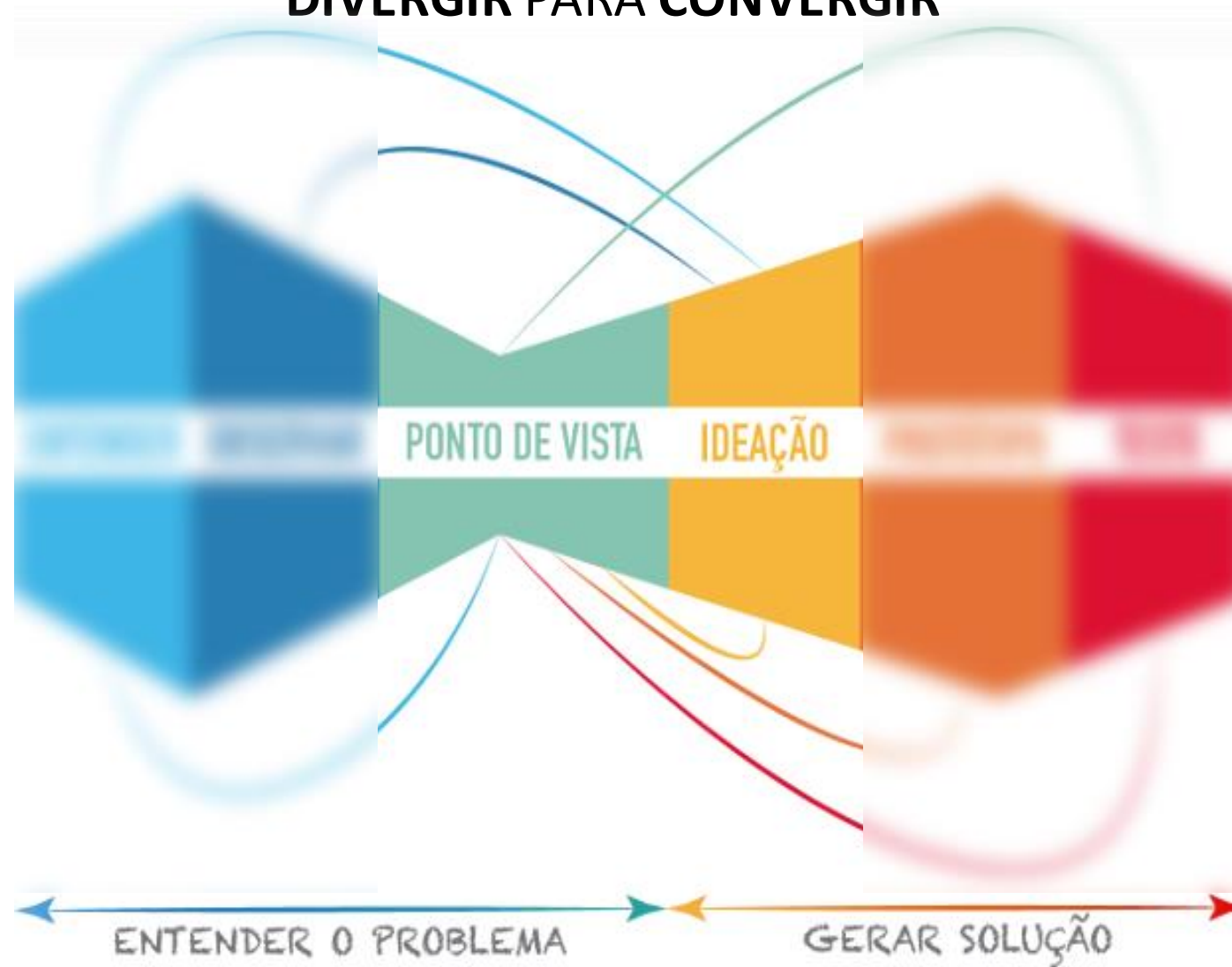
DIVERGIR PARA CONVERGIR



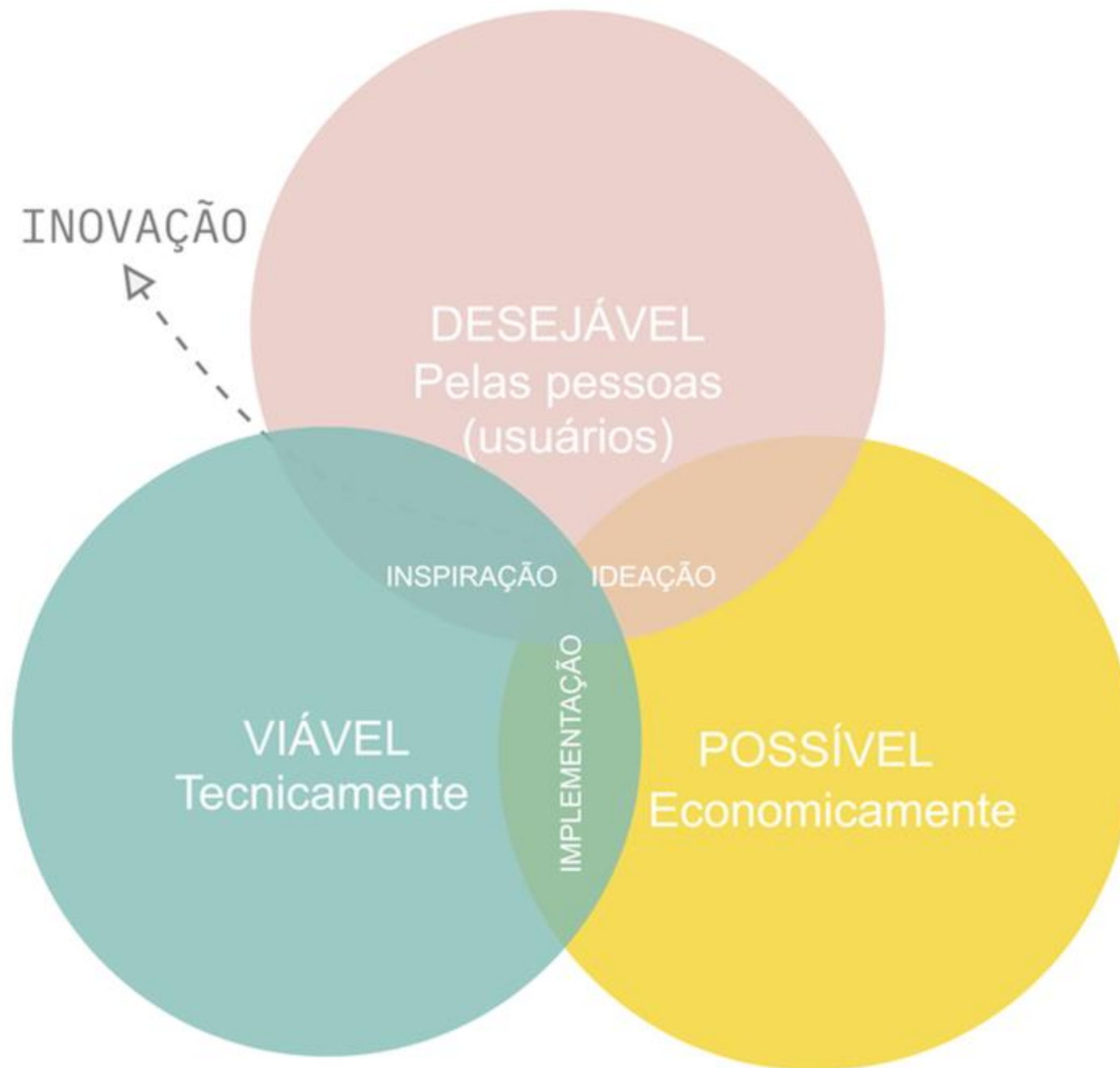
É UM PROCESSO **ITERATIVO** E NÃO LINEAR

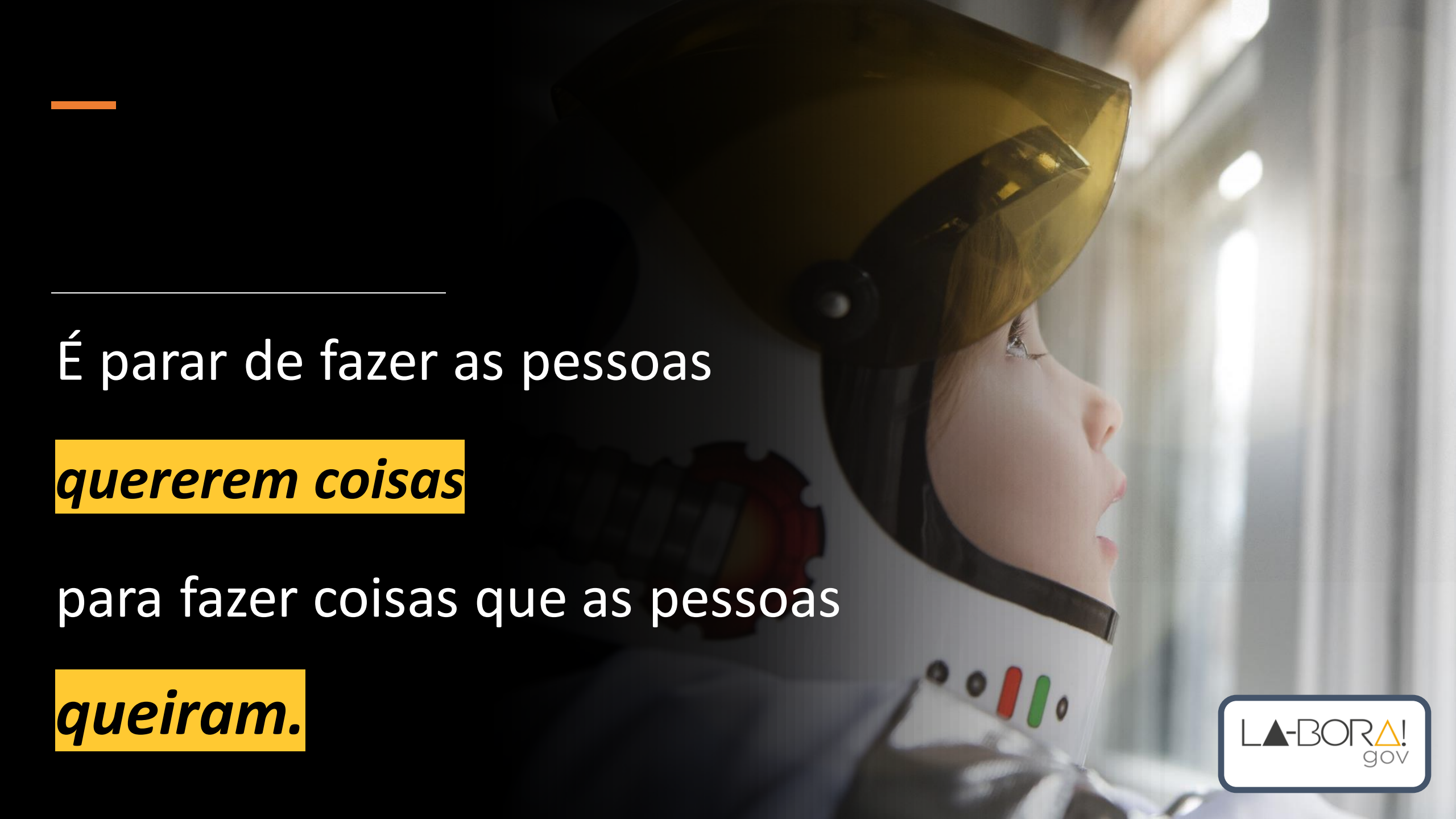
COMO?

DIVERGIR PARA CONVERGIR



É UM PROCESSO **ITERATIVO** E NÃO LINEAR



A woman wearing a futuristic yellow helmet with a clear visor is shown in profile, looking out a window. The background is a bright, slightly blurred view of a city or building. The text is overlaid on the left side of the image.

É parar de fazer as pessoas
quererem coisas
para fazer coisas que as pessoas
queiram.





"O PRINCÍPIO FUNDAMENTAL DO DESIGN THINKING É A EMPATIA PELAS
PESSOAS PARA QUEM VOCÊ ESTÁ TENTANDO CRIAR ALGUMA COISA"

David Kelley

https://www.ted.com/talks/david_kelley_human_centered_design?language=pt

—

É **entender o problema**
pela perspectiva de quem
sofre na pele a dor para
encontrar oportunidades



Idoso de 80 anos vai de maca ao banco fazer 'prova de vida' exigida pelo INSS para manter aposentadoria

Procurado, o Banco do Brasil informou que não prestou qualquer tipo de orientação para que a prova de vida do idoso fosse realizada na agência. A instituição afirmou que o INSS oferece a opção da prova de vida domiciliar.

É ENCONTRAR SOLUÇÕES PARA
RESOLVER PROBLEMAS COMPLEXOS



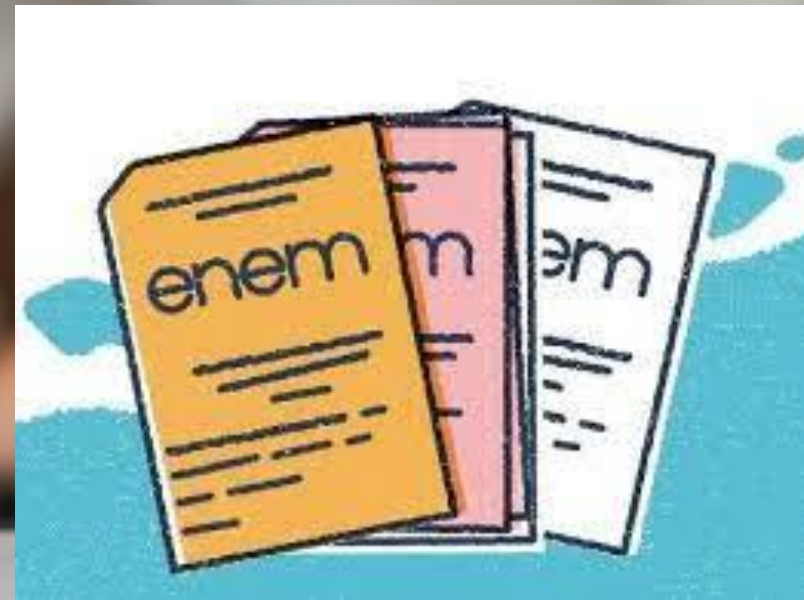


TODOS SOMOS

DESIGNERS!

LA-BOR^Δ!
gov

Como podemos melhorar a acessibilidade do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM)?



Por favor,
acessem o
Miro...

O link está no chat

Ou clique aqui



LA-BORΔ!
gov



Seja bem vindo ao
Miro



Trabalho em Grupo

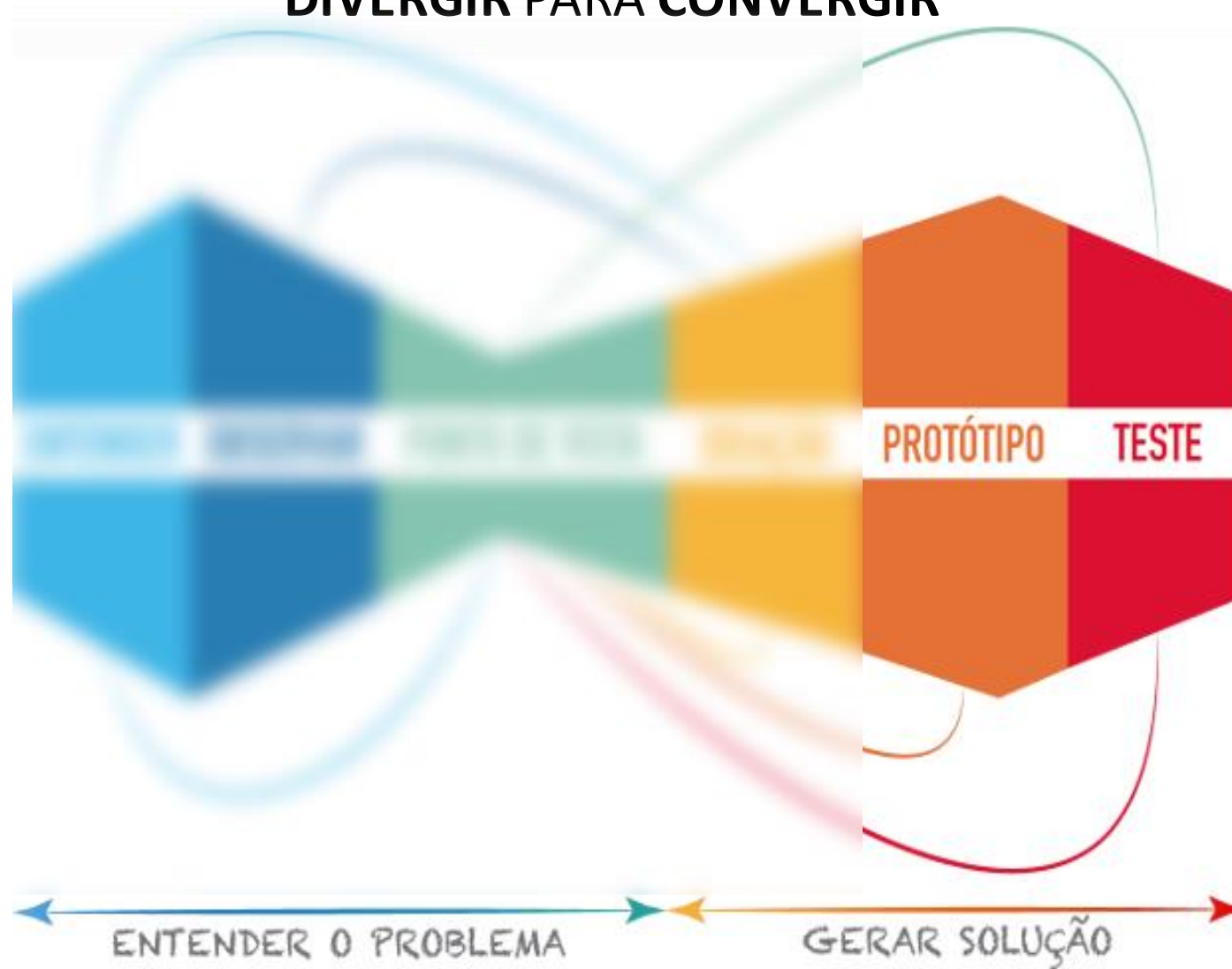
35 minutos



Intervalo: 10 minutos

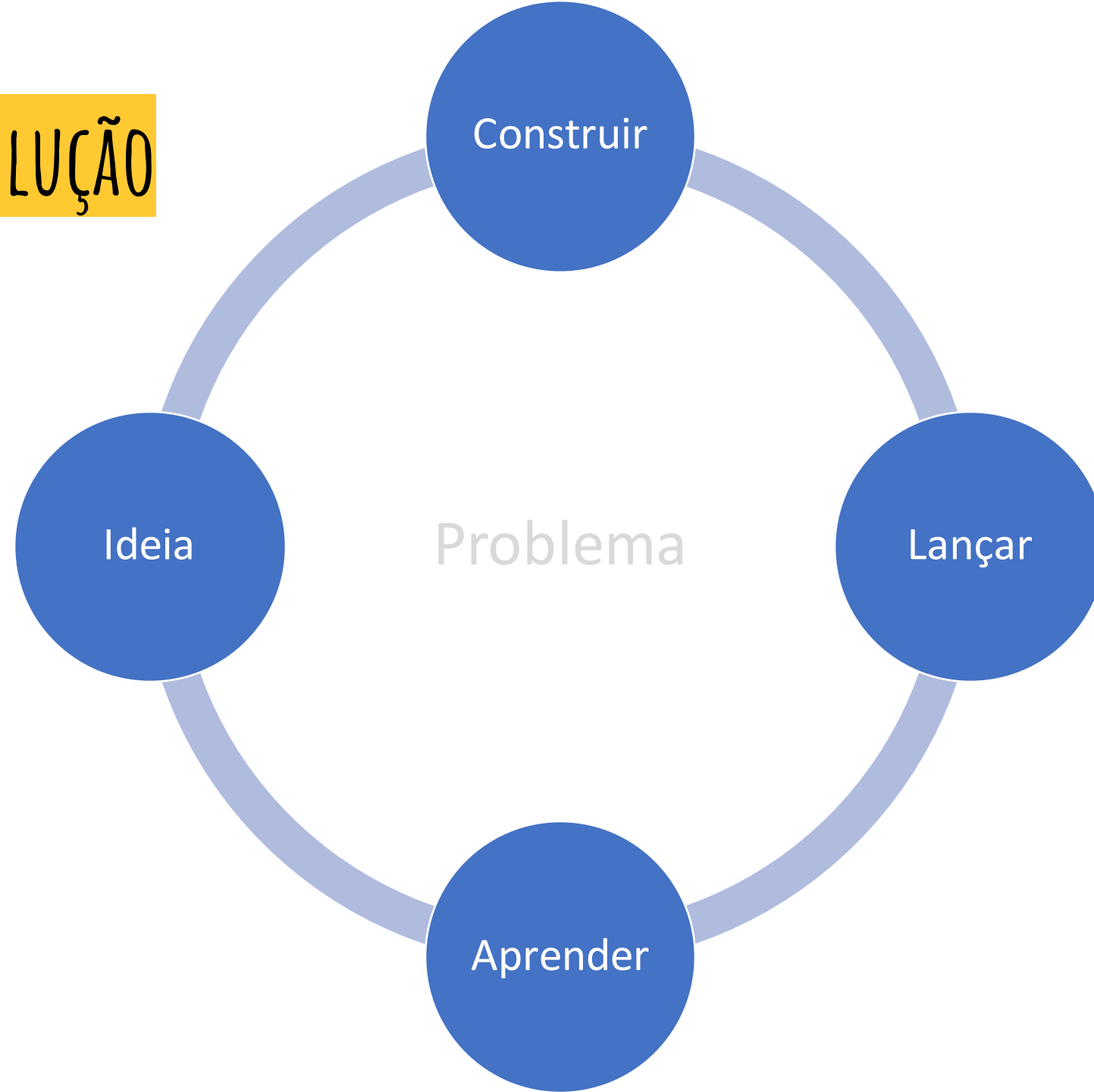
COMO?

DIVERGIR PARA CONVERGIR



É UM PROCESSO **ITERATIVO** E NÃO LINEAR

PROBLEMA-SOLUÇÃO



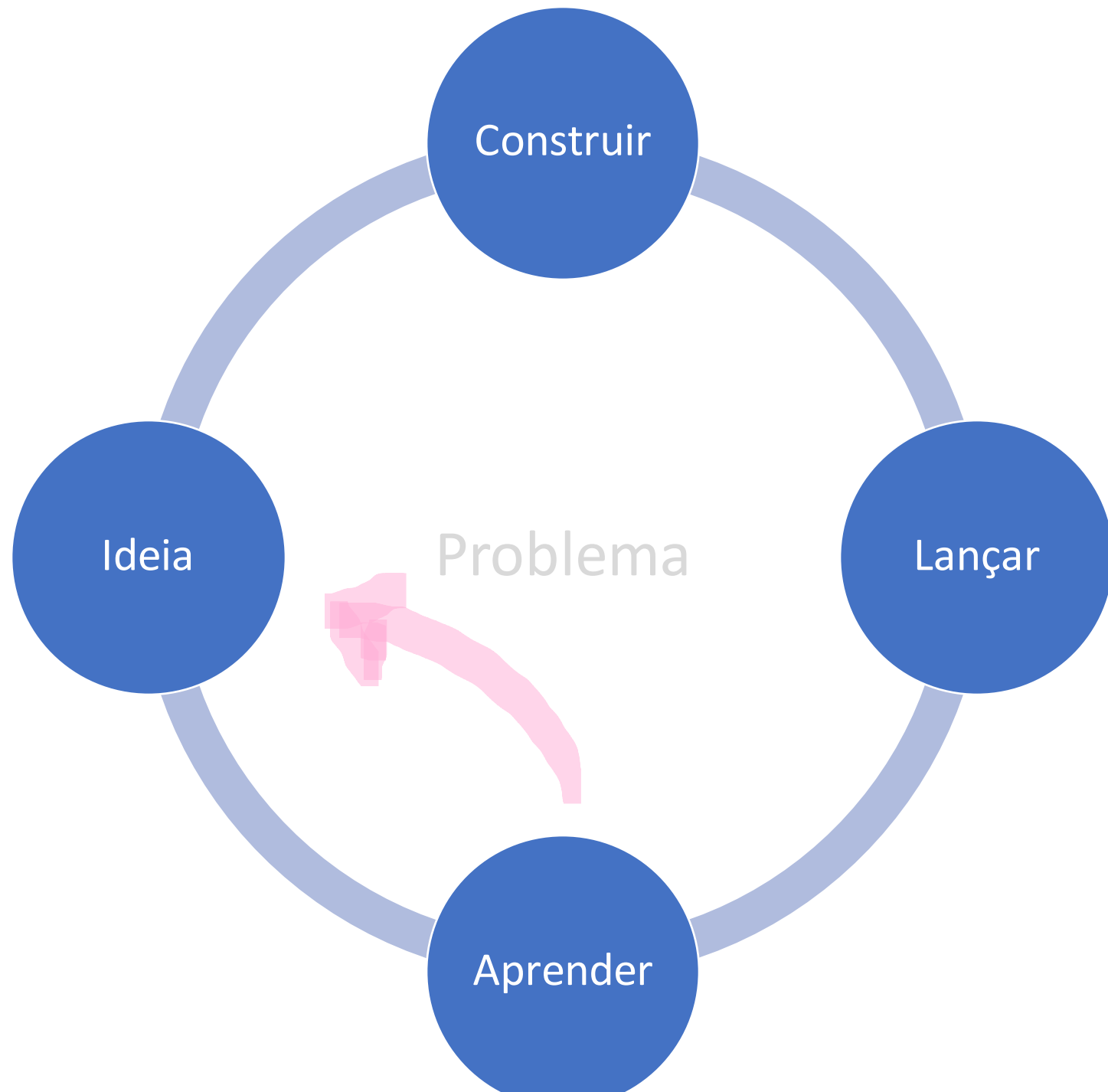


E SE EU TE DISSESSE

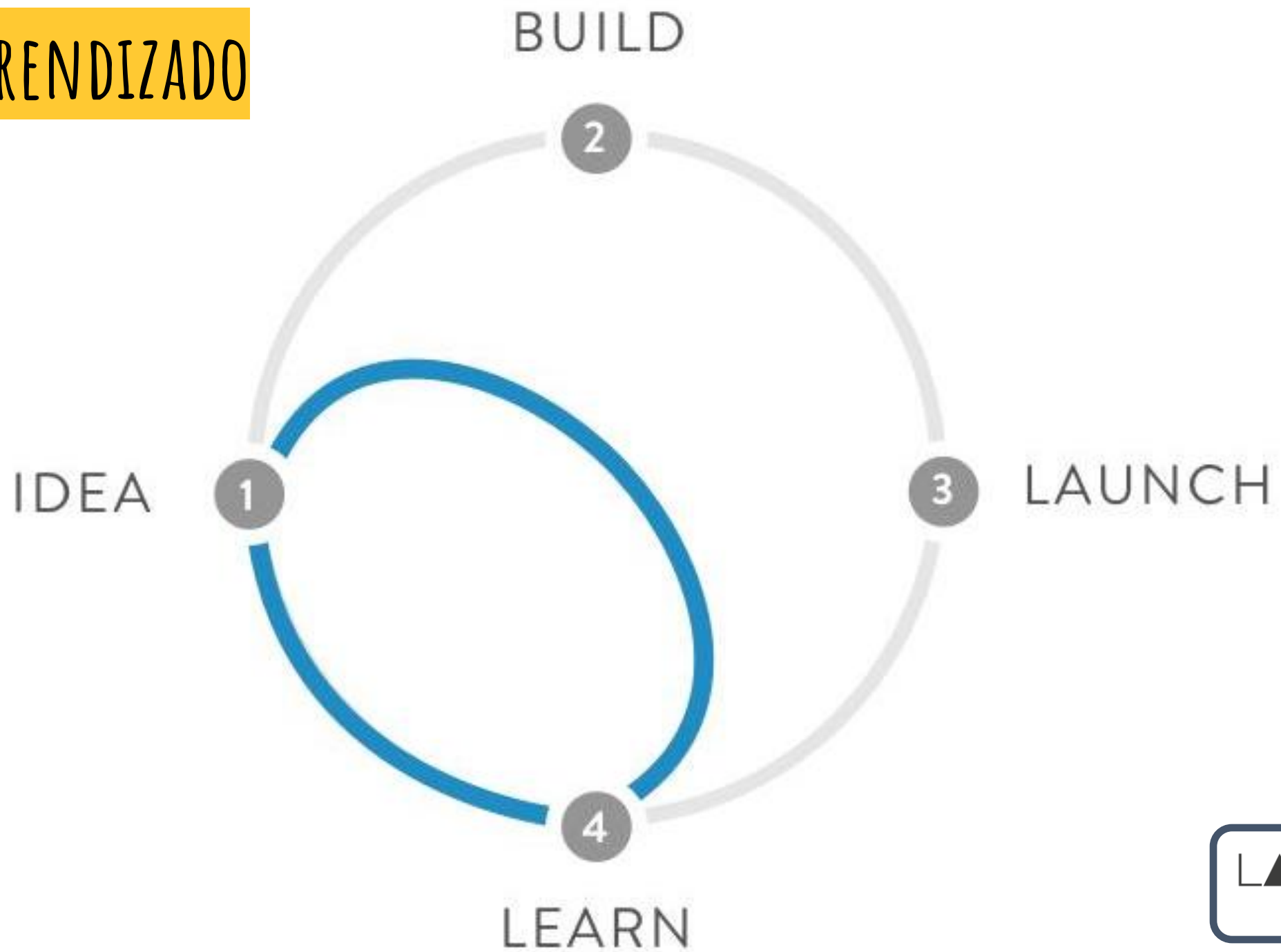
QUE DÁ PARA FAZER ISSO EM 5 DIAS?

DESIGN SPRINT





IDEIA-APRENDIZADO



Eles tinham criado um negócio de sucesso...

PROTOTIPAR

✓ VOCÊ PODE PROTOTIPAR QUALQUER COISA!

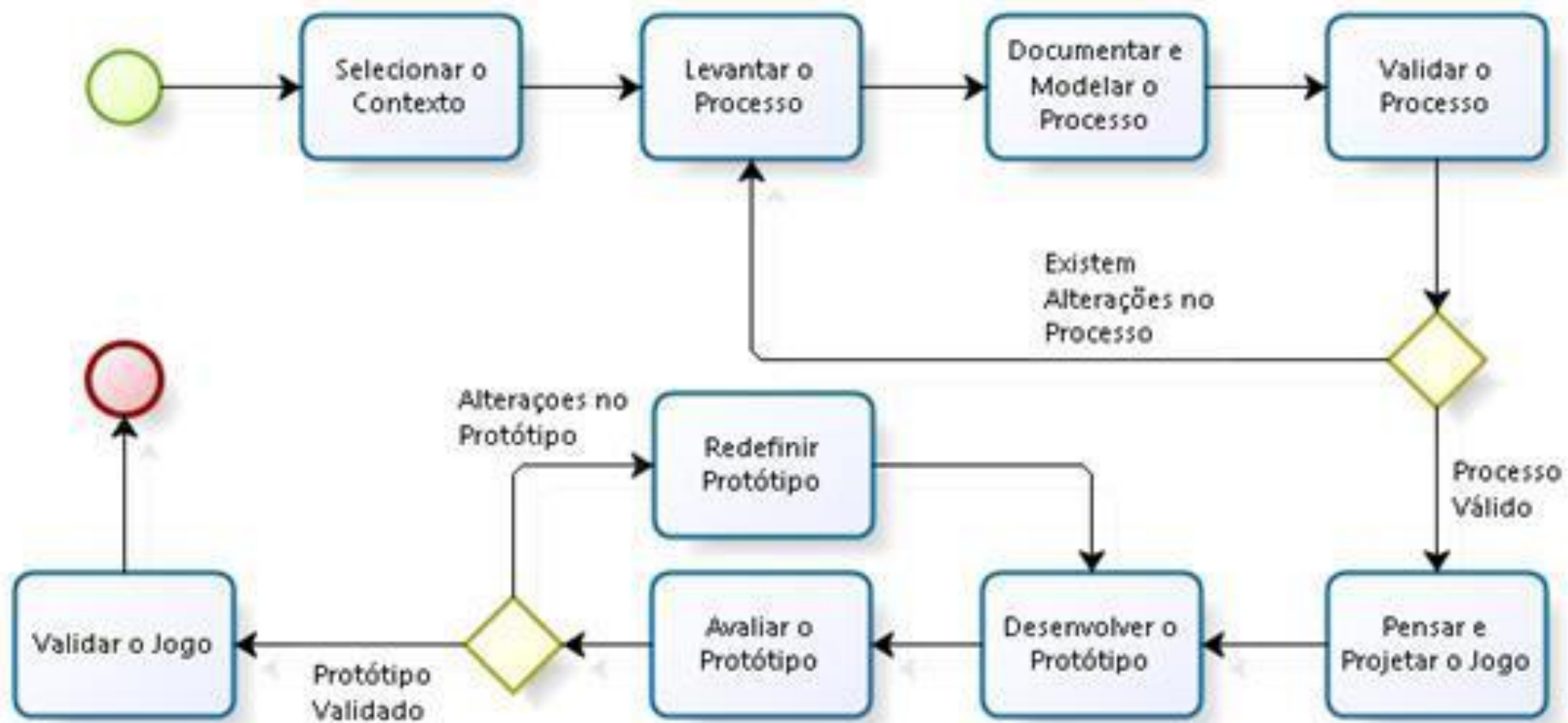
PROTOTIPAR



PROTOTIPAR



PROTOTIPAR



PROTOTIPAR

- ✓ PROTÓTIPOS SÃO DESCARTÁVEIS (NÃO SÃO DEFINITIVOS).

PROTOTIPAR

- ✓ CONSTRUA APENAS O SUFICIENTE PARA RECEBER FEEDBACKS!
- ✓ O PROTÓTIPO PRECISA SER REAL O SUFICIENTE PARA QUE AS PESSOAS TESTEM E OFEREÇAM FEEDBACKS REAIS.
- ✓ ELABORAR UMA JORNADA DO USUÁRIO/CIDADÃO É UMA FORMA SIMPLES PARA PROTOTIPAR SERVIÇOS.



CÍRCULO DO PROTÓTIPO



TESTAR

- ✓ PODEMOS TESTAR COM UM PEQUENO GRUPO DE CIDADÃOS / USUÁRIOS.
- ✓ GERAR NOVAS IDEIAS INESPERADAS.
- ✓ O TESTE É UMA OPORTUNIDADE NOVA DE APRENDER, CRIAR EMPATIA E OUVIR FEEDBACKS.
- ✓ QUEREMOS ENTENDER COMO A PESSOA SE SENTE, PENSA, ACREDITA E AGE.
- ✓ É MUITO MAIS SOBRE PESSOAS DO QUE SOBRE A SOLUÇÃO!



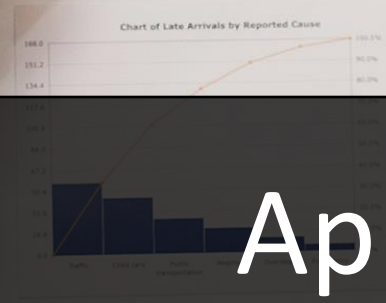
A young girl with blonde hair is wearing a cardboard VR headset. She is holding the headset with both hands. In the background, there is a robotic device with a cylindrical body and several wires connected to it. The device has a face-like structure with two orange circular eyes and a black mouth. The background is slightly blurred, showing a workshop or lab environment.

Como você poderia testar sua solução usando um protótipo?

A group of four people are sitting around a table in a modern office setting with large windows in the background. A young man with dark skin and curly hair, wearing a maroon and white long-sleeved shirt, is speaking and gesturing with his hands. A woman with long brown hair, wearing a grey cardigan over a white top, is listening attentively and holding a pen over a notepad. A woman with blonde hair in a ponytail is seen from the back, and a man with dark hair is also seen from the back. The scene is brightly lit by natural light from the windows.

Trabalho em Grupo

20 minutos



Apresentação

2 min para cada grupo - 10 minutos no total



Que bacana!
E na vida real?
Funciona?

PROJETO 300 – ÁGUIAS QUE CANTAM

PROBLEMA INICIAL:

COMO PODEMOS FACILITAR A COMPREENSÃO DA MATÉRIA DE CÁLCULO?





TREZENTOS

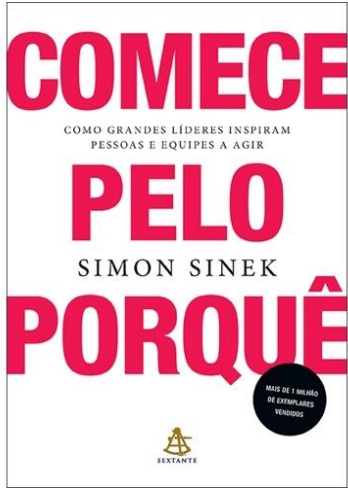
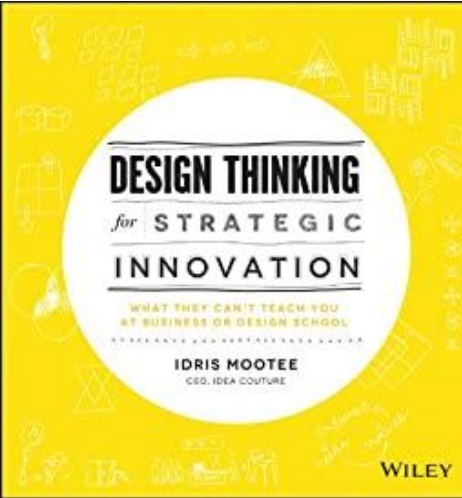
<http://www.metodo300.com>

PROJETO 300 – ÁGUIAS QUE CANTAM



<https://youtu.be/s0g1AgGFP5k>

REFERÊNCIAS



REFERÊNCIAS



- ✓ Human Center Design (16'48) de David Kelley:
https://www.ted.com/talks/david_kelley_human_centered_design?language=p
- ✓ Princípios do Design Thinking e Inovação em Governo - curso online:
<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/326>
- ✓ Série de palestras e oficinas com projetos de Inovação em Design Thinking do GNova/Enap:
<https://www.youtube.com/watch?v=n7CvY7X0liU>
- ✓ Design Thinking apresentação por Vanessa Mezzadri Brudzinski:
https://www.slideshare.net/clareana03/design-thinking-249257816?next_slideshow=1



A photograph of three young adults smiling and looking towards the camera. In the center is a young woman with long blonde hair, wearing a dark jacket, smiling broadly. To her left is a young man with dark hair, wearing a blue jacket with a yellow hood, also smiling. To her right is a young woman with long red hair, wearing a dark jacket, smiling. The background shows a city street with buildings. A large, out-of-focus finger is visible in the foreground on the left side.

Complete a frase:
Depois disso tudo me sinto...

A man with a beard and glasses, wearing headphones, is smiling and gesturing with his hands. He is standing in front of a large calendar with several colorful sticky notes attached to it. The sticky notes contain various notes, including "Mindspace video shoot (Toburg) - Phil", "La foto 2 - digital - (Toburg)", "Today my", and "UCP design shop". The calendar shows dates from 9 to 27.

Clique aqui e avalie sua experiência

É anônimo e leva só um minuto



Foto e vídeo



LABOR!
gov

Gestão Inovadora de Pessoas

Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal - SGP
Secretaria Especial de Desburocratização,
Gestão e Governo Digital - SEDGG
Ministério da Economia - ME

sgp.lab@economia.gov.br

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/laboragov>



SECRETARIA DE
GESTÃO E DESEMPENHO
DE PESSOAL

SECRETARIA ESPECIAL DE
DESBUROCRATIZAÇÃO,
GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



LA-BORA! gov

Gestão Inovadora de Pessoas