

# Design Thinking

Entenda o "modo de pensar" dos designers e como ele pode te ajudar a criar soluções inusitadas e incrivelmente inovadoras.

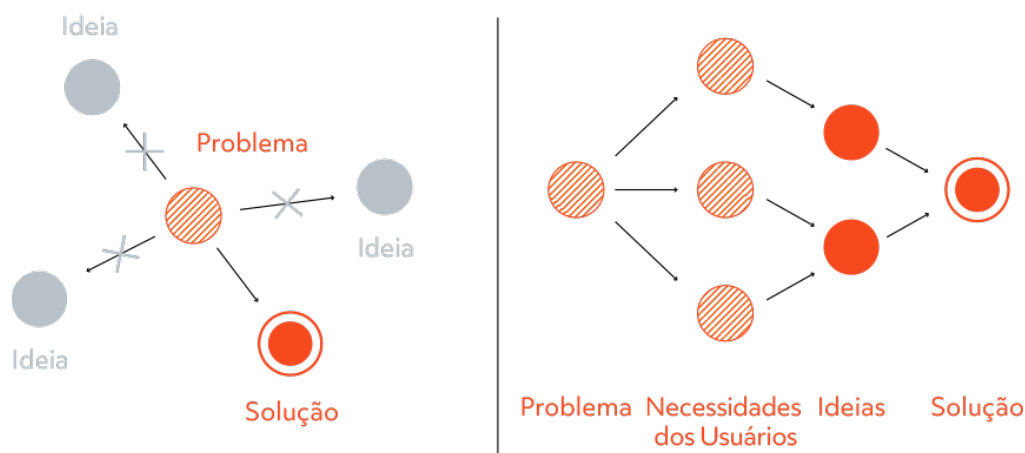


## Introdução

Antes de tudo, é importante esclarecer que o Design Thinking não é uma metodologia, e sim uma abordagem baseada na forma de pensar do designer. Não existe um "projeto de Design Thinking" e sim a utilização de conceitos do design thinking na condução de projetos específicos.

O Design Thinking é uma disciplina que tem como essência a solução de problemas de forma estruturada e empática. É adaptável a cenários, projetos e recursos diferentes. Pode ser implementada por diversos tipos de profissionais em diversas áreas de conhecimento.

### Solução de Problemas Modelo Tradicional x Design Thinking

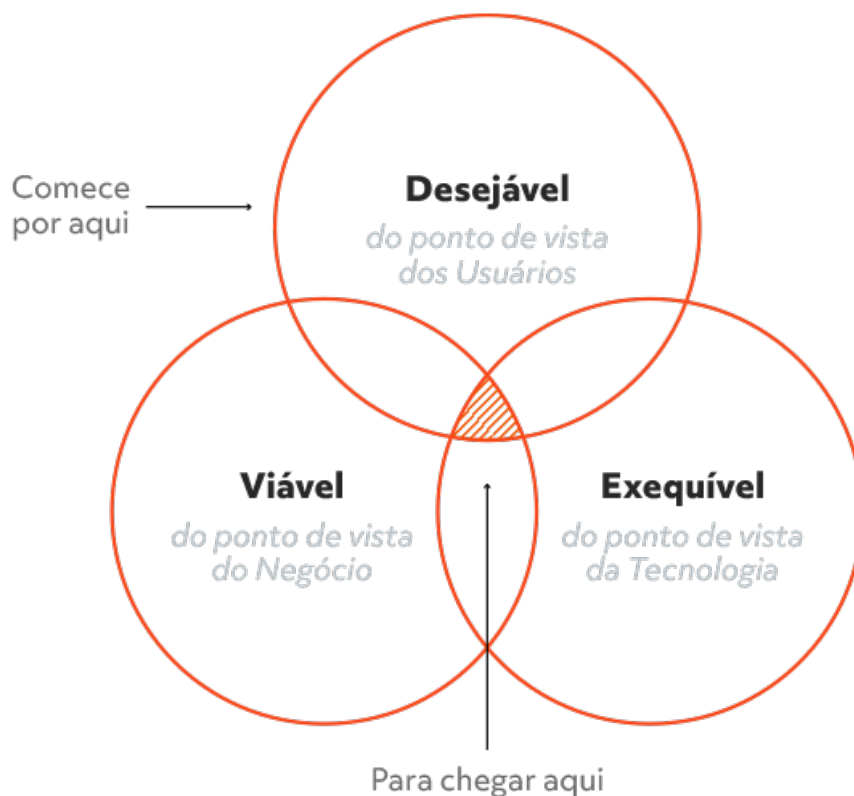


## Abordagem

A partir de um desafio (uma baixa eficiência no setor de distribuição de uma empresa, por exemplo), um projeto orientado pela abordagem do Design Thinking irá iniciar uma exploração profunda sobre o desafio, explorar as causas dos problemas que deram origem àquele desafio, entender as necessidades e demandas dos envolvidos, propor hipóteses e validar soluções. Tudo com base em ferramentas e atividades estruturadas.

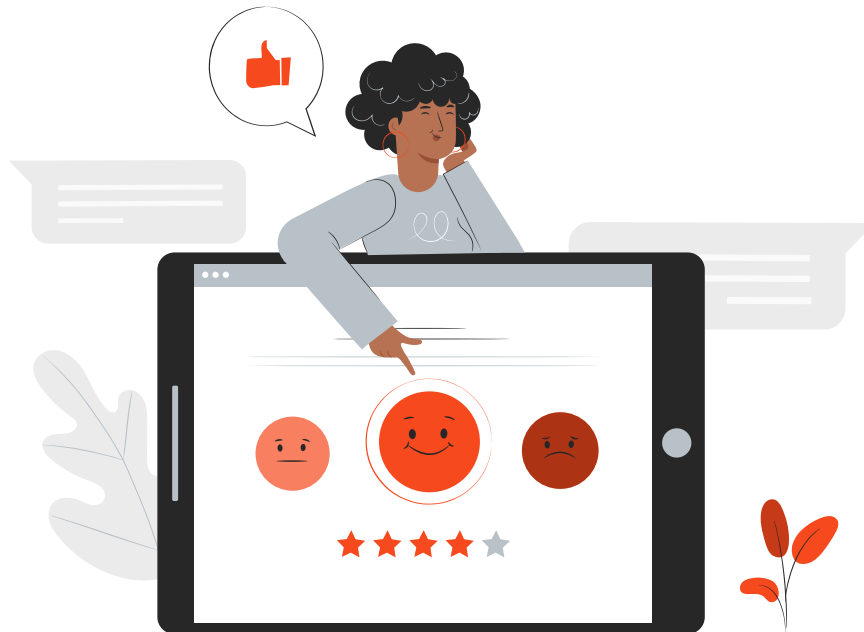
Em praticamente todos os tipos de projetos, dos mais simples aos mais complexos, para criar produtos digitais ou estratégias corporativas, a abordagem baseada no design thinking pode ser utilizada. São as necessidades de cada projeto que irão definir as ferramentas e técnicas utilizadas em cada caso.

O Design Thinking tem como premissa encontrar o diálogo entre o que é desejável pelas pessoas, rentável para as organizações e o que tecnicamente possível de ser feito.



Para atingir esse meio termo, começamos por entender as pessoas, já que são elas que irão consumir e utilizar o produto ou serviço criado.

Por essa razão esta disciplina dá muita ênfase na experiência do usuário (ou do consumidor), o que chamamos de UX (user experience) ou CX (customer experience).



Como já dizia Steve Jobs...

**“Devemos começar pela experiência do cliente, fazendo um caminho inverso até a tecnologia”.**

Embora consideremos essa abordagem, prioritariamente centrada no usuário, é muito importante que o design thinker também tenha noção de negócios. É essencial compreender e considerar as demandas da empresa para a qual se está projetando. Assim como um produto não será um sucesso se não trazer nenhum valor ao usuário, uma empresa não o colocará nas prateleiras se não gerar valor para ela mesma.

Como um terceiro aspecto, porém não menos importante, é preciso ter sempre em vista a praticabilidade técnica. Durante um projeto orientado pelo design thinking, a tecnologia não pode ser um limitador da criatividade. Ela deve atuar ajudando a materializar os conceitos desenvolvidos, dentro do que é tecnicamente viável para a empresa ou para o mercado.

## Framework

Embora não exista uma fórmula pré-definida, alguns pontos são comuns em projetos orientados pelo Design Thinking. Sempre há uma etapa de pesquisa, em que são levantados dados sobre o desafio proposto, sobre o mercado, sobre as necessidades dos envolvidos, além de uma série de outras informações relevantes.

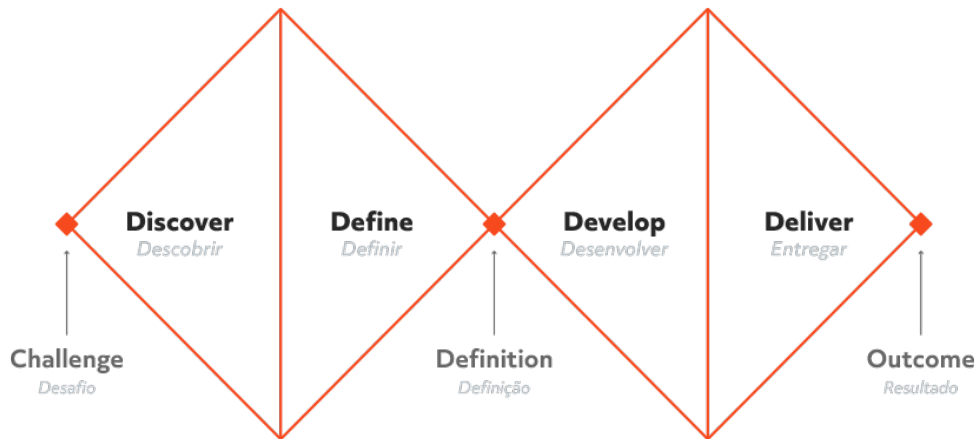
Esses insights são os recursos mais importantes para a continuidade de um projeto baseado nessa abordagem. Outros elementos comuns são as atividades colaborativas, seja para analisar as informações levantadas, para propor ideias ou definir estratégias.



Montagem colaborativa de Jornada do Usuário em nosso curso de Design Thinking.

O framework clássico de Design Thinking é o duplo diamante (Double Diamond). Seu nome faz referência direta ao seu formato: são dois losângos conectados, cada um representando um diamante.

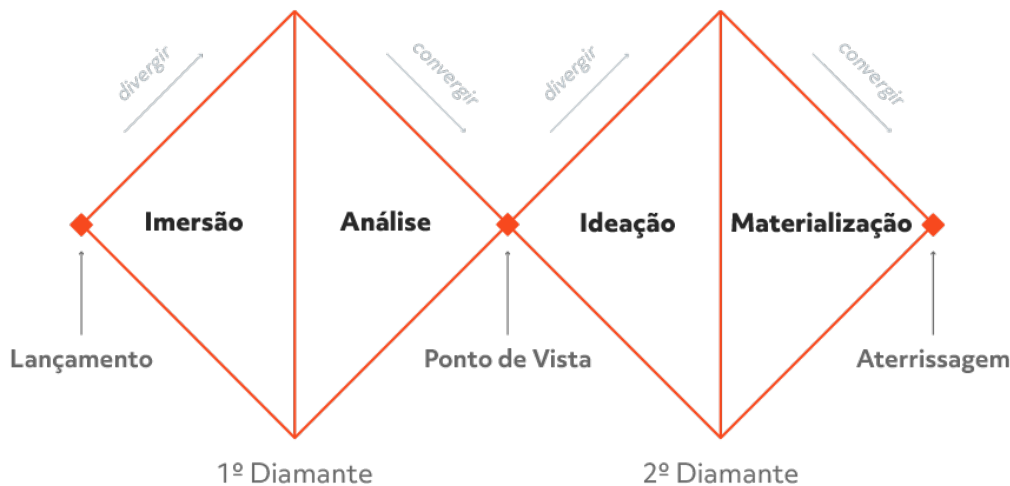
Cada diamante se inicia com uma etapa divergente, saindo de um ponto comum e expandindo as possibilidades, seguido de uma etapa convergente, onde se parte de diversos insights diferentes, chegando em um entendimento ou solução única.



O modelo de framework Double Diamond, da Design Council.

O modelo clássico do "double diamond" contempla as seguintes fases: discover, define, develop e deliver. Contudo, é possível achar outros modelos do mesmo framework, com outros nomes e até mais etapas. Nesse sentido, muito mais importante que a questão da nomenclatura é permanecer com o conceito de "abrir" e "fechar".

Aqui na Marte, por exemplo, seguimos com as seguinte etapas: Imersão, Análise, Ideação e Materialização.



O Framework tradicional em formado de Duplo Diamante, adaptado pelo Estúdio Marte.

O primeiro diamante representa as duas primeiras etapas, Imersão e Análise, e corresponde ao que chamamos de diamante da compreensão. É o momento do projeto dedicado à pesquisa, à investigação e à análise dos materiais levantados.

É, ao final deste diamante, que chegamos a um ponto de vista unificado em relação ao desafio, ao cliente e aos envolvidos. Já o segundo diamante é chamado de diamante da proposição e contém as etapas onde, de fato, se criam as alternativas para solucionar o desafio proposto e se desenvolvem as soluções.



## Estúdio Marte e a Materialização

Também é válido explicar por quê, aqui no Estúdio Marte, chamamos a última etapa do framework de Materialização. Esta última etapa, que ocorre após a etapa de geração de ideias, precisa ter uma definição mais aberta, pois entendemos que o material gerado em processos deste tipo pode ser muito variado.

Em alguns casos pode ser desenvolvido um protótipo para testes, o que justificaria o nome de “prototipação”, mas em outros casos pode ser feito apenas uma catalogação das ideias criadas, um relatório de descobertas ou um planejamento estratégico.

O termo “entrega”, por sua vez, não deixa claro se algo será desenvolvido nesta fase. O termo “desenvolvimento”, muito utilizado em projetos de design de uma maneira geral, soa como uma etapa intermediária.

O termo Materialização é amplo o suficiente para não passar uma noção errada a quem não entende muito bem o processo, mas deixa claro que é a etapa onde algo, relativo ao desafio inicial proposto, se tornará material, tangível.

Illustrations by Freepik Storyset

## Indicações de Livros



**Design Thinking**  
Tim Brown



**Isto é Design Thinking de Serviços**  
Mark Stickdorn e Jakob Schneider



**Do Design Thinking ao Design Doing**  
Jon Kolko



**A Jornada do Design Thinking**  
Michael Lewrick, Patrick Link, Larry Leifer



@marte.design



www.marte.design



company/estudiomarte