

# FÁBRICA DE IDEIAS



Design Thinking e abordagens de  
inovação em serviços públicos

Gustavo Trindade e Camila Medeiros

Arena de Inovação  
Brasília, 22 de Setembro de 2016

▶ DESIGN THINKING ◀

▶ INOVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO ◀

▶ FÁBRICA DE IDEIAS ◀

FU  
TU



RO



EIA



Inspiração



Aprendizado

SERVIÇO  
NOVO



CO-CRIAÇÃO



COMPARTILHAMENTO

CRIATIVIDADE

COOPERAÇÃO

DESIGN

INSPIRAÇÃO



VALOR

VALOR



DESIGN  
THINKING



QUI

SA

COMPARTILHAMENTO

COMPARTILHAMENTO

COMPARTILHAMENTO

COMPARTILHAMENTO

COMPARTILHAMENTO

COMPARTILHAMENTO

COMPARTILHAMENTO

COMPARTILHAMENTO



VA-  
LOR

Design

Futuro



Inspiração

CONHECIMENTO



COMUNICAÇÃO



APRENDIZADO



COMPARTILHAMENTO

Inovação

CRESCIMENTO

COLABORAÇÃO



FU

TU

RO

Processo



IDEAÇÃO

COOPERAÇÃO

Valor

Por que inovação?



IDEIA

+

AÇÃO

+

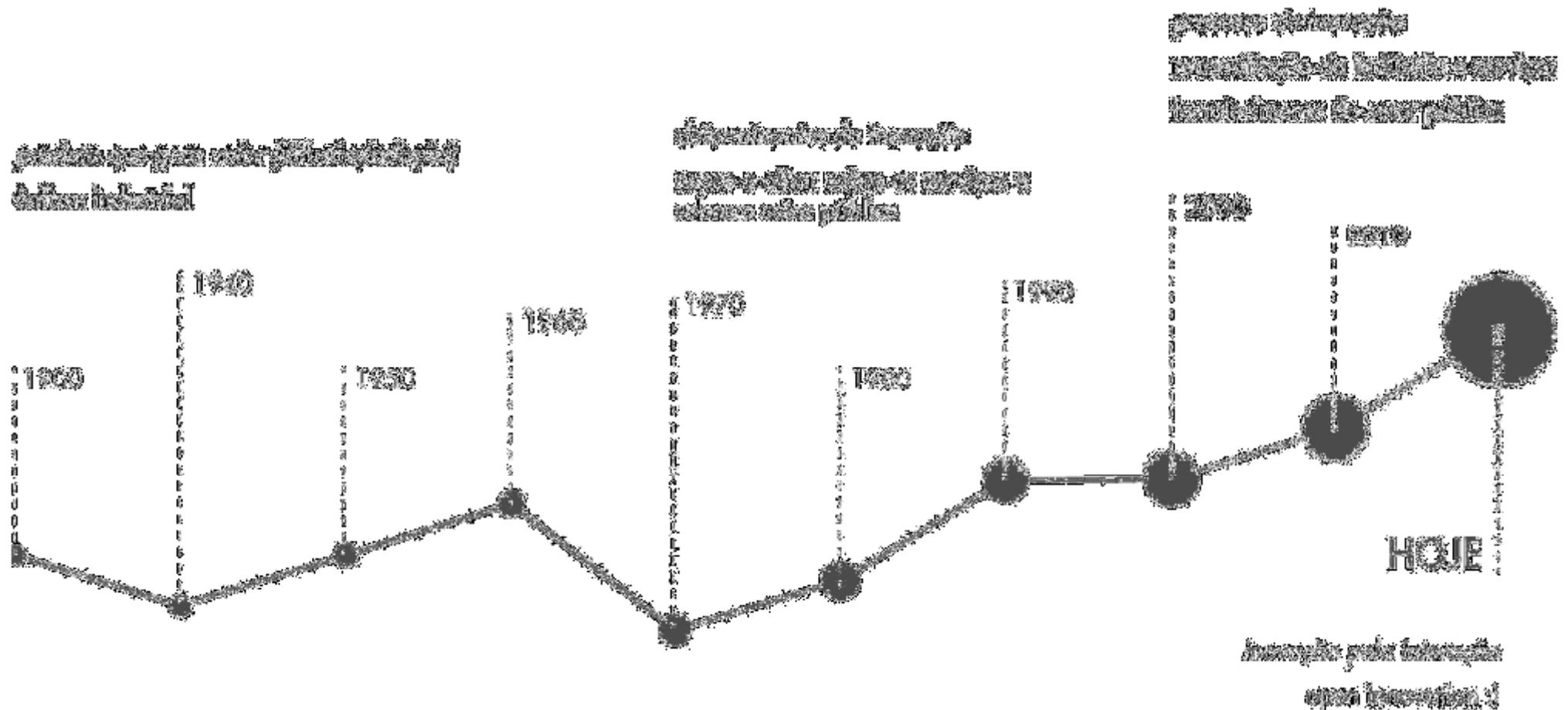
RESULTADO

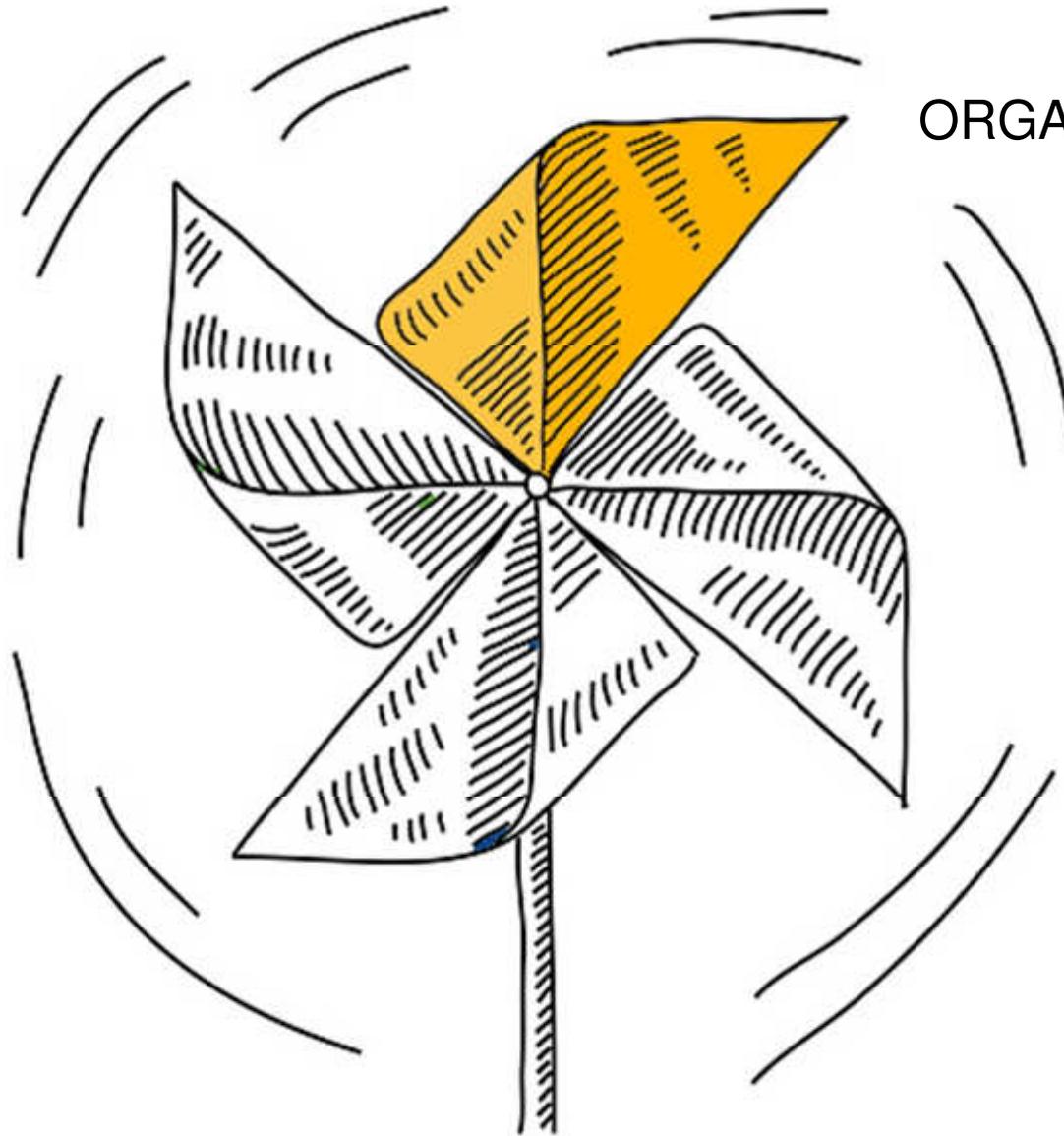
=

INOVAÇÃO



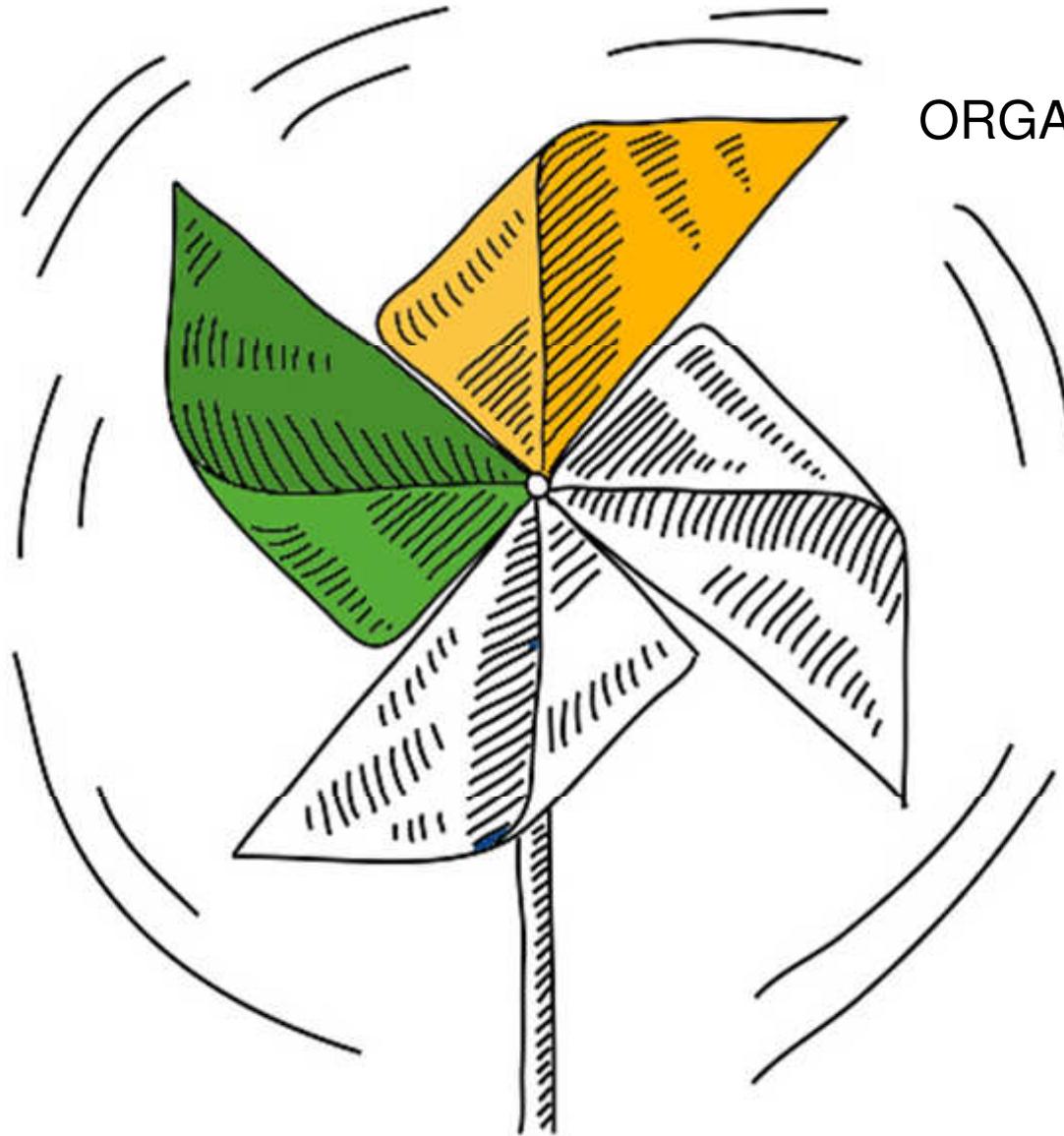
# TRAJETÓRIA DA INOVAÇÃO





ORGANIZACIONAL

PRODUTO

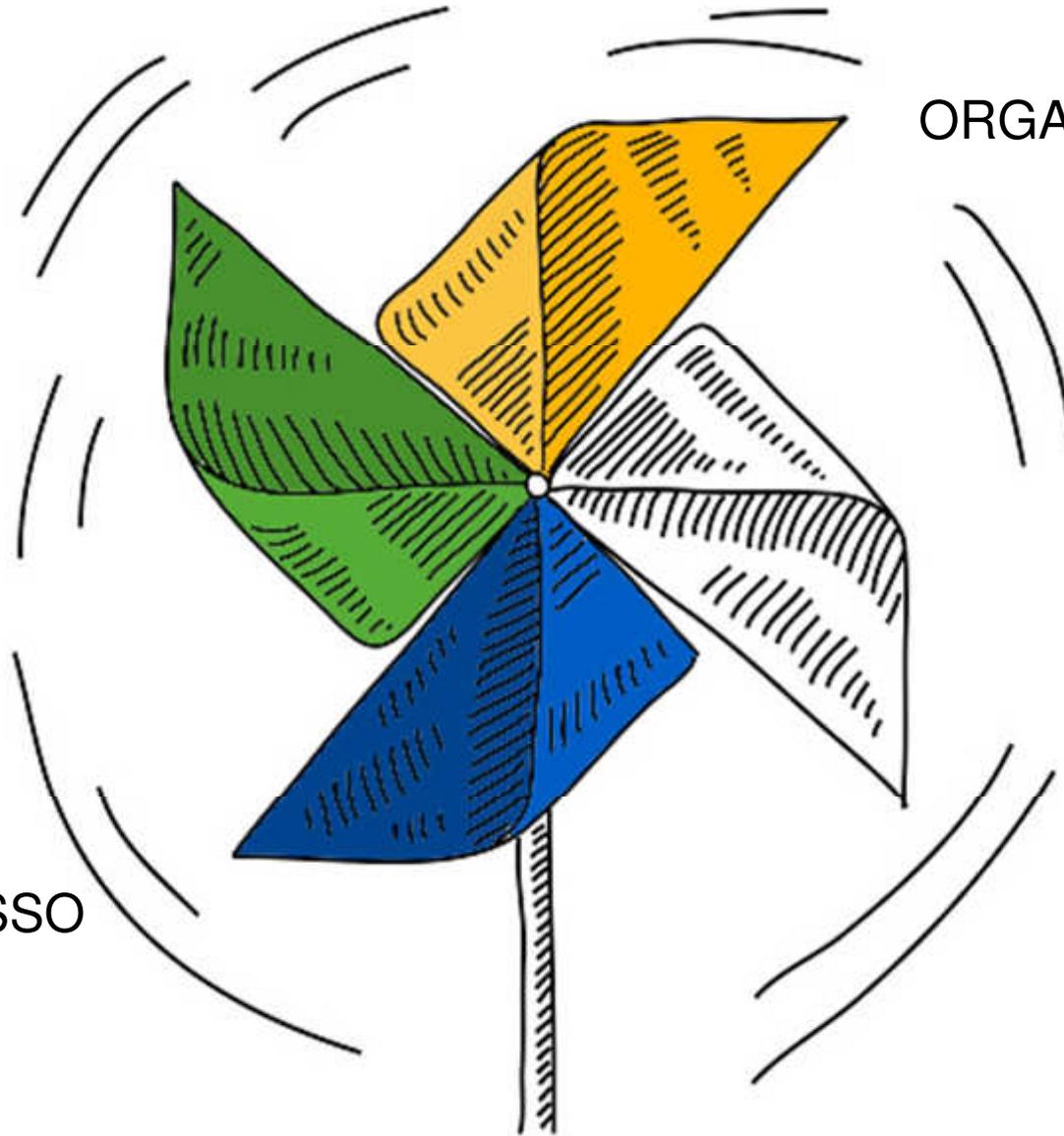


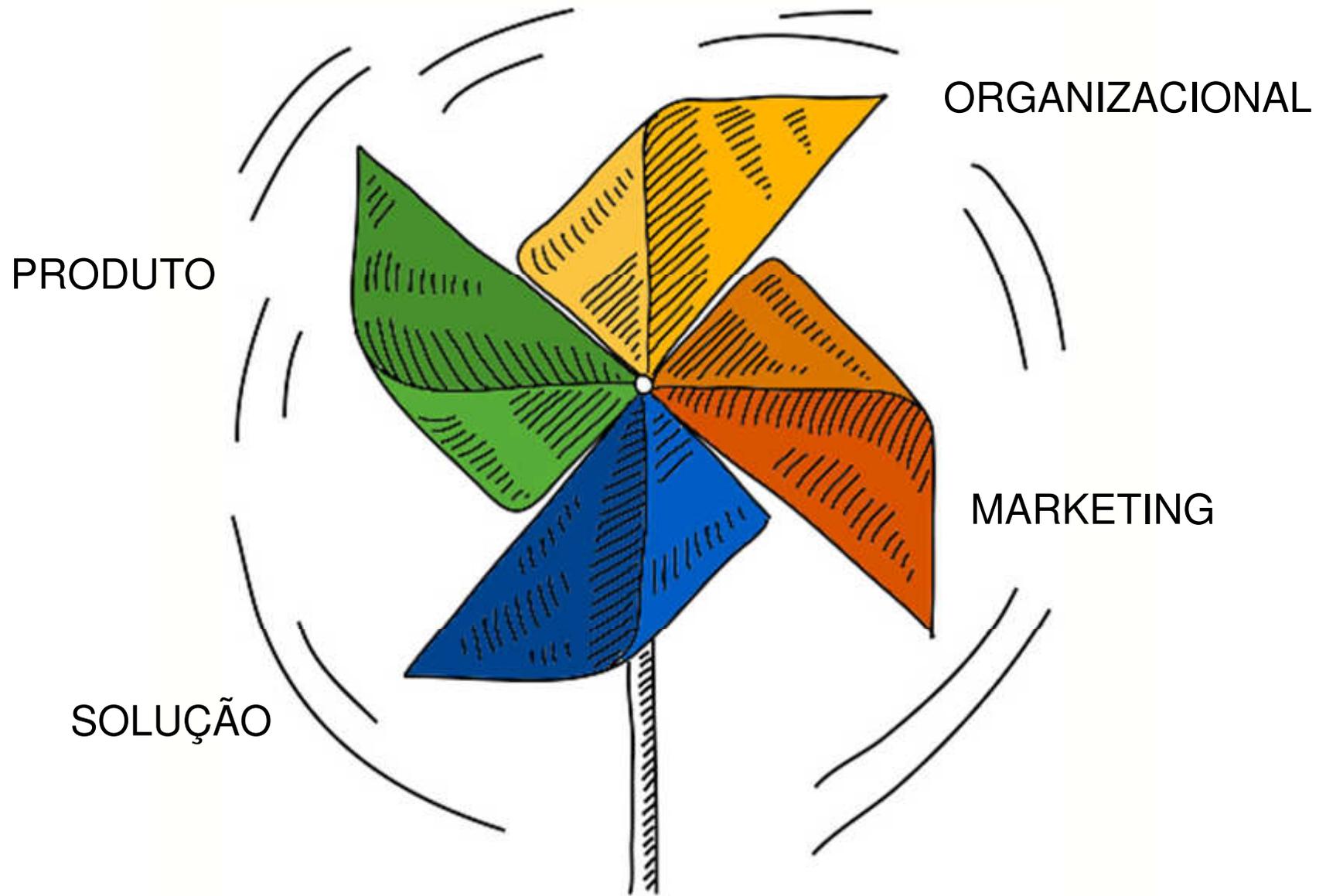
ORGANIZACIONAL

PRODUTO

PROCESSO

ORGANIZACIONAL





# ABORDAGENS DE GESTÃO

SETOR PÚBLICO E PRIVADO



Ηλίας Μανγής 3.7.2012

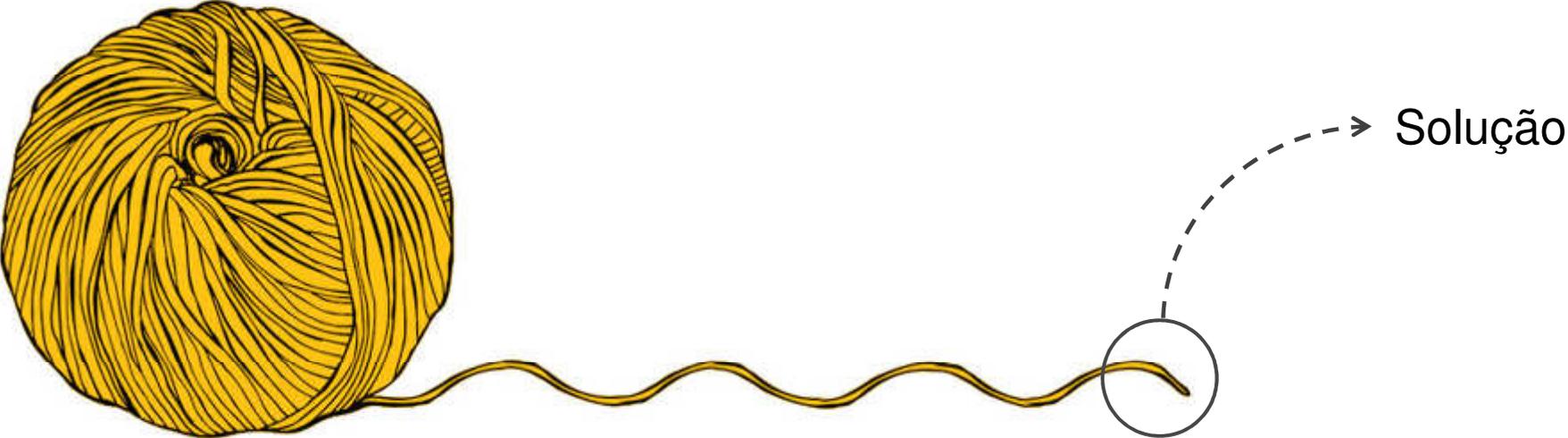


ΛΟΙΠΟΝ ΠΑΙΔΙΑ,  
ΠΟΥ ΕΙΧΑΜΕ ΜΕΙΝΕΙ;

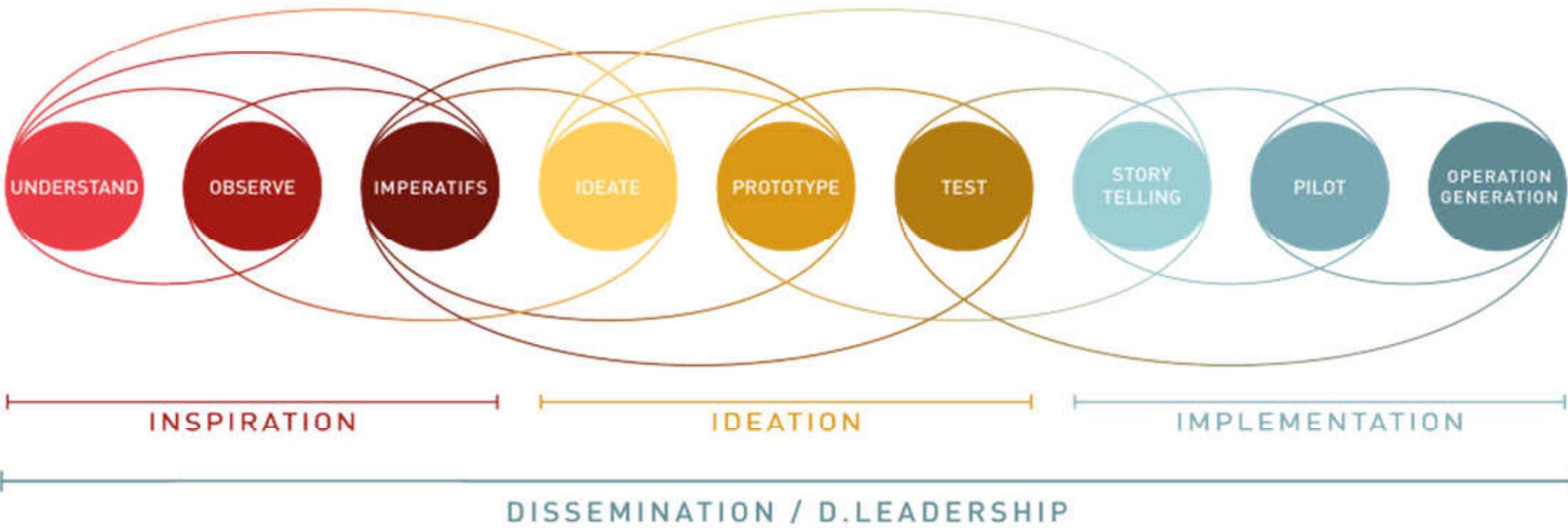
ΕΔΩ!

ΤΡΟΙΚΑ

ΕΜΑΣ



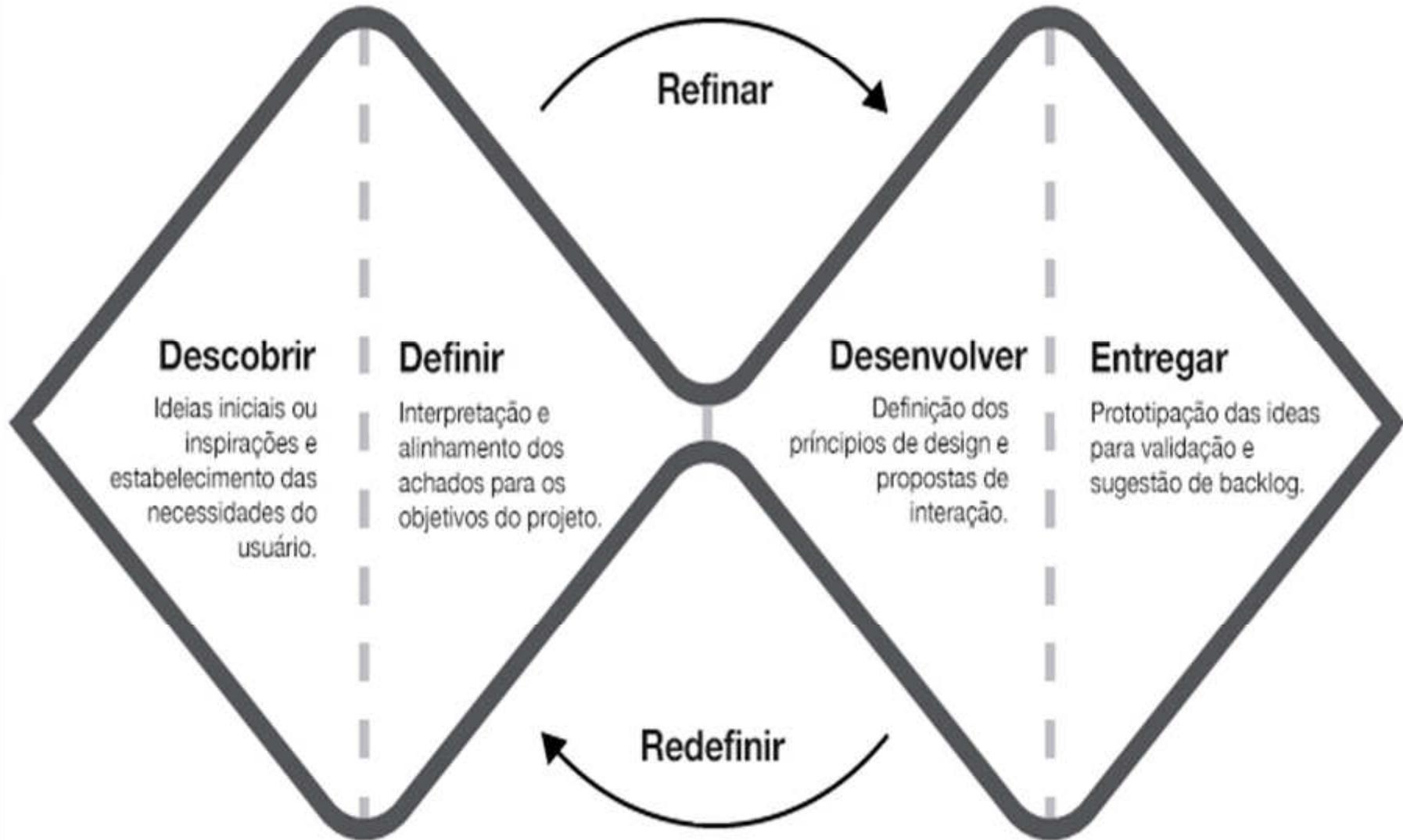
# THE DESIGN THINKING PROCESS



# POLÍTICAS PÚBLICAS



## O diagrama do duplo diamante





É difícil inovar no serviço público?

COMPLEXIDADE DOS PROBLEMAS E DESAFIOS

DEMANDA CRESCENTE POR SERVIÇOS DE QUALIDADE

PRESSÃO FISCAL E ORÇAMENTÁRIA PARA REDUÇÃO DE GASTOS

DESMOTIVAÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM NO SERVIÇO PÚBLICO

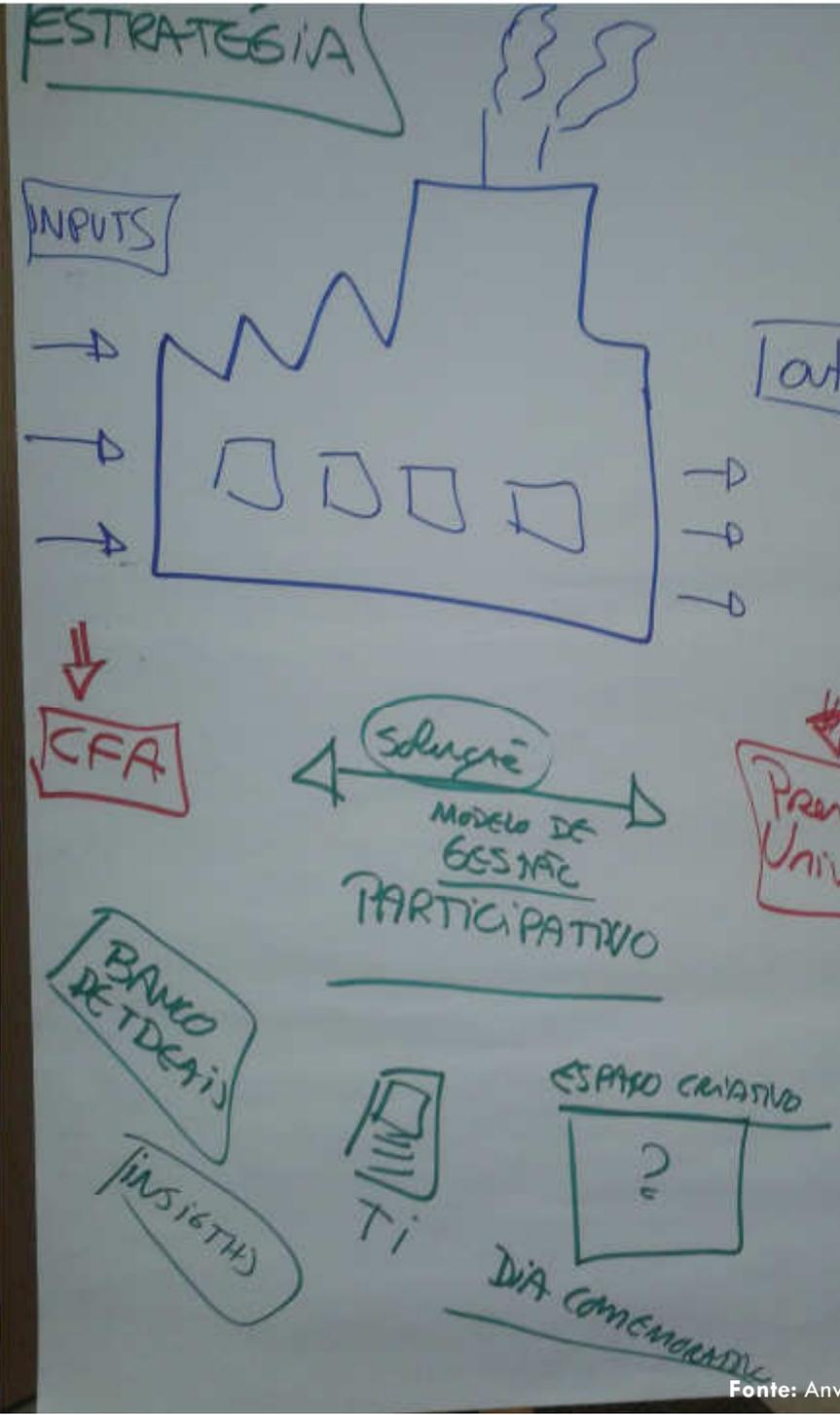
DESCONTINUIDADE DE PROGRAMAS E PROJETOS







E na prática?



PROTÓTIPO  
RICA DE IDEIAS



# PROTÓTIPO FUNCIONAL FÁBRICA DE IDEIAS





# PROTÓTIPO FUNCIONAL FÁBRICA DE IDEIAS





FÁBRICA DE IDEIAS  
INOVAÇÃO CORPORATIVA  
GESTÃO DO CONHECIMENTO

PROJETO PILOTO  
IMPLEMENTAÇÃO



Fonte: Anvisa

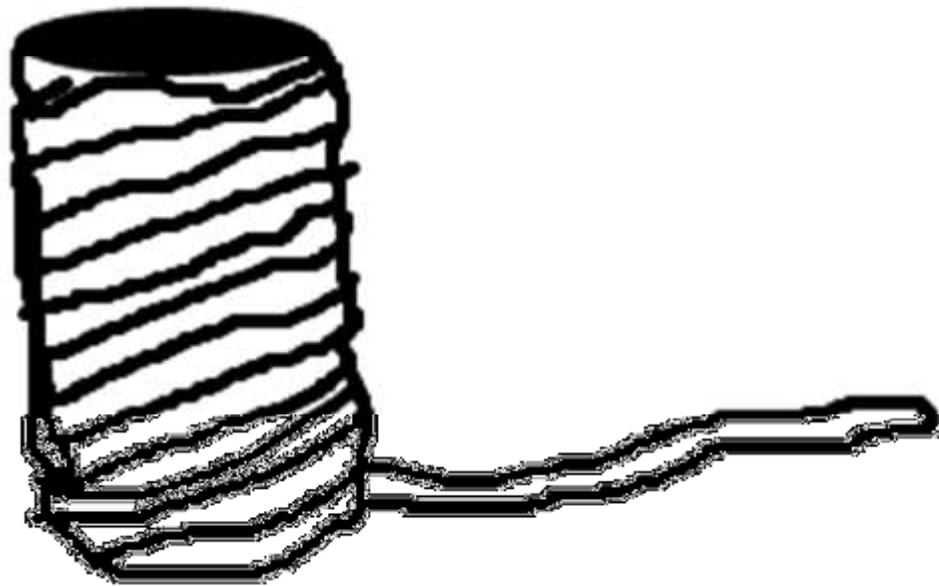


# PROJETO PILOTO FÁBRICA DE IDEIAS





Não existe inovação  
sem pessoas...



Empatia



“A tentativa de ver o mundo através dos olhos dos outros, de compreender o mundo por meio das experiências alheias e de sentir o mundo por suas emoções.”



“A empatia começa com a imersão preliminar que tem como finalidade definir o escopo do projeto e suas fronteiras, além de identificar os perfis de usuários e outros atores-chave que deverão ser abordados. Nesta fase é possível também levantar as áreas de interesse a serem exploradas de forma a fornecer insumos para a elaboração dos temas que serão investigados na imersão em profundidade”

# INOVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO

1. Brainstorming **10 min**
2. Priorização **10 min**
3. Público-alvo **10 min**



a) Quais são os problemas?



b) Qual a gente quer resolver?



c) Para quem isso é um problema?



PERSONA

# PERSONA

FADEIA DE VALOR DA ANVISA:  
TÍTULO:  
DATA:

IDEALIZADO POR:  
IDEALIZADO PARA:

PERFIL

## JORNADA DO USUÁRIO

ANTES

DURANTE

DEPOIS



## NECESSIDADE IDENTIFICADA

o usuário precisa de (o que?), (como?),  
para (propósito)}

## INSATISFAÇÕES

[dores, frustrações, barreiras]



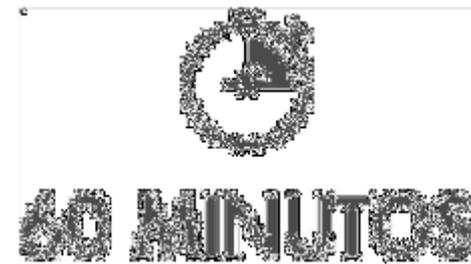
## EXPECTATIVAS

[ganhos, desejos, aspirações]



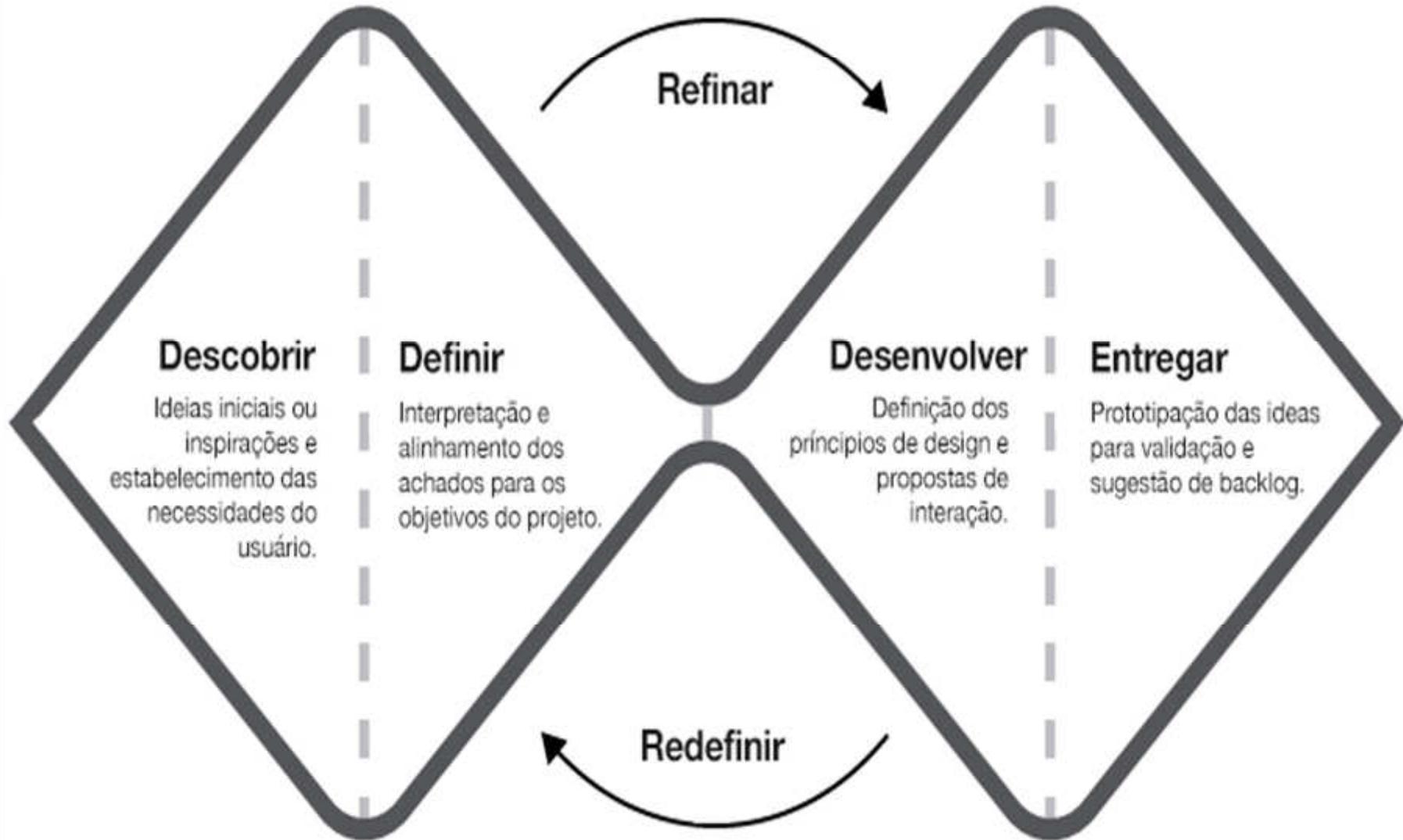
# PERSONA

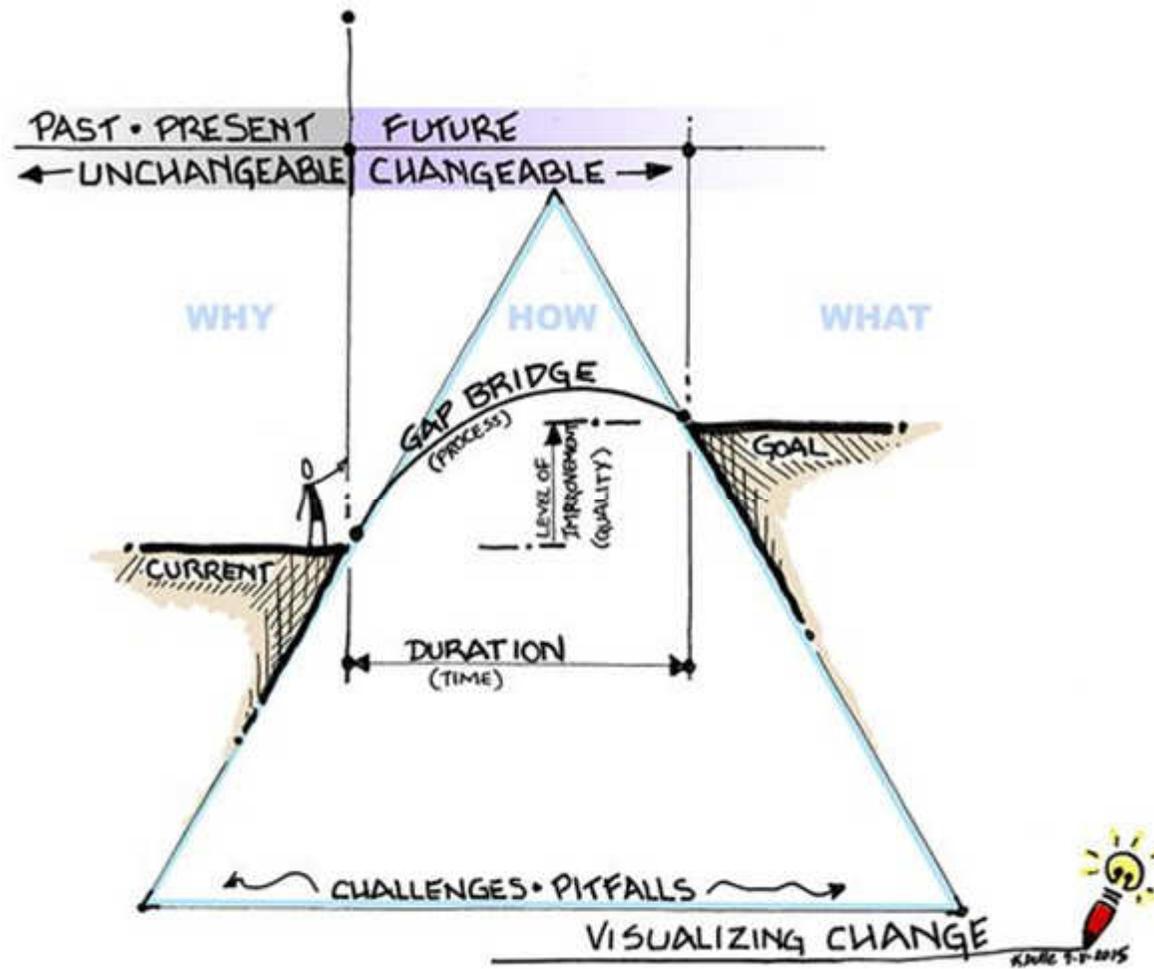
1. Perfil do usuário **5 min**
2. Jornada do usuário **10 min**
3. Insatisfações **5 min**
4. Expectativas **5 min**
5. Necessidades **5 min**
6. Apresentação **30 min**



IDEAÇÃO

## O diagrama do duplo diamante





Como podemos superar barreiras e promover inovação no serviço público?

# PROPOSTA DE VALOR

CADEIA DE VALOR DA ANVISA:  
TÍTULO:  
DATA:

IDEALIZADO POR:  
IDEALIZADO PARA:

**OBJETIVO ESTRATÉGICO** 

[qual?]

**PÚBLICO-ALVO** 

[quem?]

**PRÓPÓSITO** 

[por que?]

**OBJETIVO SMART** 

[o que?]

- Specific – Específico
- Mesurable – Mensurável
- Achievable – Alcançável
- Relevant – Relevante
- Timely – Oportuno

**ATIVIDADES CHAVE** 

[Como?]

# PROPOSTA DE VALOR

CADEIA DE VALOR DA ANVISA: GOVERNANÇA/GESTÃO DO CONHECIMENTO E INOVAÇÃO  
TÍTULO: FÁBRICA DE IDEIAS, INOVAÇÃO CORPORATIVA  
DATA: 27/11/2015

IDEALIZADO POR: SERVIDORES DA 1ª TURMA DO PFA DE 2015 E COLABORADORES DA EQUIPE DO PROJETO  
IDEALIZADO PARA: DIRETORIA DE GESTÃO INSTITUCIONAL

**OBJETIVO ESTRATÉGICO** 

Integração,  
inovação e  
desenvolvimento  
institucional

**PÚBLICO-ALVO** 

Agentes públicos e  
colaboradores da  
Agência

**PRÓPOSITO** 

Mobilizar o capital intelectual para eliminar barreiras à inovação e apoiar agentes públicos que desejam fazer diferente a promover ideias que geram valor para o contexto organizacional, com foco nas pessoas e na capacidade de resolver problemas de forma criativa e inovadora.

Missão: concetar pessoas, criar soluções!

**OBJETIVO SMART** 

- Projeto-piloto integrado ao Programa de Formação Aplicada da Anvisa e alinhado ao Planejamento Estratégico da Agência
- Criar, testar e validar o modelo colaborativo de gestão da inovação
- Prazo de 12 meses

**ATIVIDADES CHAVE** 

Fomento à cultura de inovação

Processo de co-criação e geração de ideias

Desenvolvimento de capacidades técnicas e gerenciais

Mentoria para desenvolvimento de projetos inovadores

Modelo de governança para gestão da inovação

# PROPOSTA DE VALOR

1. Objetivo SMART **5 min**
2. Brainstorming **10 min**
3. Seleção de ideias **5 min**
4. Prototipação **15 min**
5. Apresentação **30 min**



# PROPOSTA DE VALOR

CADEIA DE VALOR DA ANVISA:  
TÍTULO:  
DATA:

IDEALIZADO POR:  
IDEALIZADO PARA:

**OBJETIVO ESTRATÉGICO** 

[qual?]

**PÚBLICO-ALVO** 

[quem?]

**PRÓPÓSITO** 

[por que?]

**OBJETIVO SMART** 

[o que?]

- Specific – Específico
- Mesurable – Mensurável
- Achievable – Alcançável
- Relevant – Relevante
- Timely – Oportuno

**ATIVIDADES CHAVE** 

[Como?]

a) Quais são as alternativas de solução?



b) Quais é a melhor alternativa?



c) Como vai funcionar?



PITCH

# Modelo de gestão da inovação

## INPUTS

*Top down*

### DESAFIOS DE GESTÃO

- ▶ Missão, objetivos e planos

### INSIGHTS DOS COLABORADORES

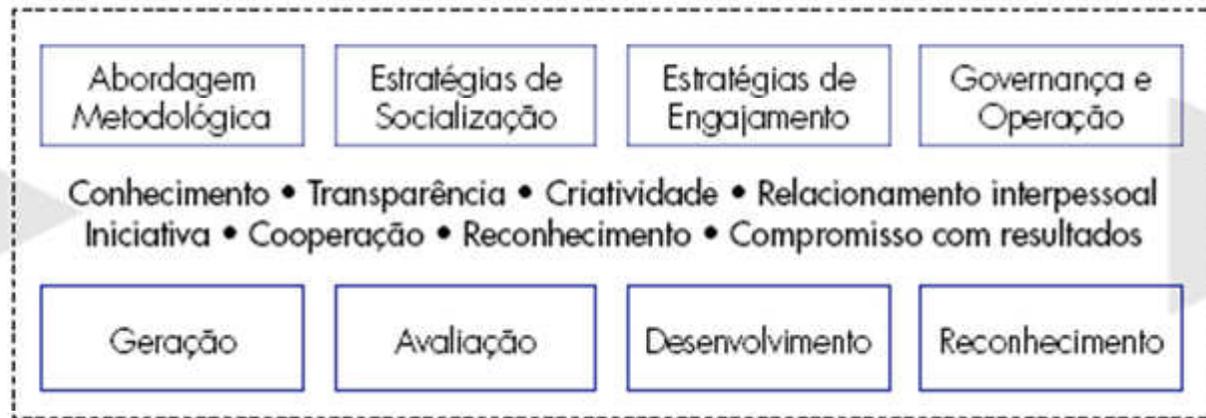
- ▶ Iniciativa e criatividade

### IDEIAS

- ▶ Soluções estruturadas

*Bottom up*

## Fábrica de Ideias



OPORTUNIDADE DE MELHORA CONTÍNUA

MOTIVAÇÃO E COMPROMISSO COM RESULTADOS

AMBIENTE FAVORÁVEL À INOVAÇÃO

CLIMA ORGANIZACIONAL

## OUTPUTS

PROJETO – PILOTO FÁBRICA DE IDEIAS

ADOREI :D  
NÃO CURTI :/  
PODE MELHORAR  
E SE?

Obrigado!

:)