

DESIGN THINKING E DESIGN SPRINT

Kit de Ferramentas



ANVISA
Agência Nacional de Vigilância Sanitária



Sumário

1/2

Apresentação 5

1. Entender

1.1. Imersão 6

1.1.1. START 8

1.1.2. Canvas Ponto de Partida 11

1.1.3. Pesquisa Exploratória 13

1.1.4. Entrevista 14

1.1.5. Mapa de atores 15

1.1.6. Sessão Generativa 17

1.1.7. Jornada do Usuário 18

1.1.8. Mapa da Empatia 20

1.1.9. Personas 22

1.1.10. Matriz Dentro e Fora 23

1.2. Reenquadramento 25

1.2.1. Como Podemos 27

1.2.2. Modelo de Kano 28

1.2.3. Definir alvo do *sprint* 30

1.2.4. Canvas de Proposta de Valor 31

2. Explorar 33

2.1. Abordagem Convergente
e Divergente 35

2.2. Brainstorming 5 Sentidos 36

2.3. Analogias 37

2.4. Pensamento Unilateral 38

2.5. *Crazy 8's* 39

2.6. Museu de Arte 41

Sumário

2/2

2.7. Mapa de Calor	42	4. Referências Bibliográficas	61
2.8. Priorização de Ideias	43		
2.9. Storytelling	45		
2.10. Teste com 5 Usuários	47		
2.11. Teste AB	48		
2.12. Testes de Usabilidade	49		
2.13. Canvas de Melhorias	50		
3. Entregar	52		
3.1. OKR	54		
3.2. Canvas de Projetos	55		
3.3. MVP (<i>Minimum Viable Product</i>)	57		
3.4. <i>Fly Innovation</i>	58		

Apresentação

O presente material é resultado do esforço conjunto de pessoas apaixonadas pela inovação e busca contribuir para a geração de capacidades estatais por meio da estruturação e disseminação de abordagens e métodos inovadores que promovam um olhar mais empático, criativo e ágil na atuação do setor público brasileiro.

Esse kit de Ferramentas faz parte do conjunto de materiais do primeiro Curso de Facilitadores em Design Thinking e Design Sprint da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), ministrado pelo Setec Consulting Group por meio da parceria firmada com a Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

O conteúdo deste guia é destinado a gestores, profissionais do setor público, equipes de laboratórios de inovação e estudantes de todas as áreas que possuem o objetivo de atuar como facilitadores e agentes de mudança para melhoria de serviços públicos.

Inovar não é uma tarefa simples e tempo é fundamental para transformar boas ideias em resultados. Também é sabido que ideias surgem a todo momento e descobrir quais são realmente boas com uma abordagem prática e consistente é um dos grandes desafios de quem deseja inovar.

Esse material apresenta uma série de ferramentas com modelos e dicas para lhe ajudar a planejar, organizar e conduzir sessões de Design Sprint que possam acelerar processos de inovação no setor público.

Esse Kit de Ferramentas deve ser utilizado junto do Guia de Facilitadores, que possui um maior detalhamento do conteúdo das etapas, do papel do facilitador e de como conduzir o desafio da inovação de uma melhor forma em um processo de Design.





1. Entender

1.1. Imersão

Nesta fase, antes do início do *sprint*, precisamos entender o problema através da avaliação das informações disponíveis, entrevista com o proponente do desafio e entendimento das necessidades do usuário. Em resumo, a imersão deve garantir que o time conheça o problema para o qual busca uma inovação, entenda sua relevância e defina todas as partes envolvidas e sua respectiva necessidade.



Fluxo de Ferramentas

Antes do *sprint*



1.1.1. START



Tempo Estimado:

2 horas



Recursos:

Quadro impresso em A0 ou A1, post-its e canetas



Equipe Sugerida:

Responsáveis pelo programa de inovação na organização ou nas áreas e responsáveis pelas ideias e iniciativas.

Descrição:

A Metodologia START tem por objetivo permitir a priorização e posterior seleção de projetos com foco em Design Thinking, Design Sprint e Inovação. Trata-se fundamentalmente de uma matriz com critérios que são preenchidos por uma equipe multifuncional junto do facilitador através de possíveis temas propostos. Seu objetivo é garantir que o time reflita sobre o quanto o projeto é estratégico, se é condizente com o cronograma inicialmente proposto e se as pessoas envolvidas direta e indiretamente possuem autonomia para proposição de soluções.

Além disso, avalia o grau de relevância para a organização e o domínio técnico atual para que o desenvolvimento seja eficaz e eficiente. A saída dessa matriz é a nota final de cada tema após a multiplicação da pontuação aplicada pelo time para cada um dos critérios.

Os temas com maiores pontuações devem ser priorizados por serem mais aderentes à metodologia além de serem mais estratégicos e relevantes para organização. Esse método deve ser utilizado sempre no momento do levantamento das iniciativas e construção do portfólio de projetos.

Como fazer:

1. Liste o nome de todos os potenciais temas de projeto identificados;

Descreva o nome do projeto com verbo no infinitivo e de forma propositiva. Por exemplo, prefira “Melhorar o Acesso e Navegação ao Site” a “Projeto Site” ou “Problemas de Navegação no Site”;

2. Dê notas de 1 a 5 para os atributos, fazendo um por vez para cada um dos projetos listados. Dessa forma, é mais fácil fazer a comparação;

Caso tenha poucos projetos ou ainda tenha poucas informações, você pode pontuar numa escala reduzida 1, 3 ou 5. Sendo 1 pior e 5 o melhor comparativamente;

Abaixo, uma explicação de cada um dos critérios:

- **Strategic (Estratégico)** - Avalia se o projeto é muito ou pouco estratégico para organização. Quanto mais estratégico, mais associado à missão visão e valores além de envolver mais de um processo (transversalidade);

- **Timely (Temporal)** - Avalia se o projeto é factível para o programa previsto. A maior pontuação deve ser aplicada caso seja possível prototipar, testar e iniciar o desenvolvimento dentro do cronograma;

1.1.1. START



Tempo Estimado:

2 horas



Recursos:

Quadro impresso em A0 ou A1, post-its e canetas



Equipe Sugerida:

Responsáveis pelo programa de inovação na organização ou nas áreas e responsáveis pelas ideias e iniciativas.

- **Autonomy (Autonomia)** - Avalia se o time envolvido no projeto, através de suas lideranças, recursos e competências possuem autonomia para conduzir o projeto desde a fase de concepção até a fase de protótipo e implantação. Cabe aqui verificar a dependência de áreas que não fazem parte do projeto ou por limitações de recursos ou por características do tema (por exemplo, alta dependência de Tecnologia da Informação);

- **Relevant (Relevante)** - Avalia o impacto do projeto caso a eventual solução tenha sucesso e a meta seja atingida. Ou seja, avalia o resultado em termos de satisfação, retorno financeiro, redução de custos, atendimento das leis ou até mesmo a imagem da organização. Para uma pontuação 5, por exemplo, o tema deve ser o mais relevante do ponto de vista do usuário ou do retorno para a organização;

- **Technical Domain (Domínio Técnico)** - Avalia o quanto o provável time do projeto e a própria organização possuem de competência para análise e resolução do problema. Diz respeito à disponibilidade dos recursos humanos e do capital intelectual que precisa ser empregado para sucesso do projeto;

3. Multiplique a pontuação dos 5 critérios para cada tema de projeto. Ou seja, um tema de projeto pode ter uma nota que varia de 1 a 3125. Aqueles projetos com maior nota devem ser priorizados, são mais relevantes ou são mais aderentes à metodologia. Para os projetos com baixa pontuação vale a discussão com o time e com os responsáveis das eventuais restrições e o que precisa ser considerado ou corrigido caso o projeto seja iniciado de qualquer forma.

Dica: Não necessariamente o START é um critério de exclusão de projetos, ou seja, o método serve inclusive para que o time faça as perguntas iniciais associadas a cada um dos atributos e assim tenha maior entendimento do desafio associado a cada tema.

PROJETO	Strategic estratégico	Timely oportuno	Autonomy autonomia	Relevant relevante	Technical domain domínio técnico	Pontuação Total

1.1.2. Canvas de Ponto de Partida

 **Tempo Estimado:**
2 horas

 **Recursos:**
Quadro impresso em A0 ou A1, post-its e canetas

 **Equipe Sugerida:**
Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

O Canvas de Ponto de Partida é uma ferramenta desenvolvida pelo Laboratório de Ideias da Anvisa para auxiliar as equipes a montar o briefing do desafio. Ela foi idealizada para mapear necessidades, expectativas e restrições relacionadas ao projeto sob o ponto de vista do definidor(a) do desafio “dono(a) do problema”.

Como fazer:

Preenchimento cabeçalho:

1. Comece pelas informações do cabeçalho;

1.1. Escreva o tema do desafio;

1.2. Pinte de preto o quadrado onde o tema melhor se enquadra na **cadeia de valor da Anvisa**;

1.3. Preencha o campo **elaborado para** com a sigla da área responsável pela definição do desafio e a sigla da respectiva diretoria (ex.: ggcip/diges);

1.4. No campo **facilitado por** indique seu login e área de lotação (ex.: lineusilva/ggvisa);

1.5. Insira no campo **Elaborado em** a data final de validação do documento (ex.: dd/mm/aaaa);

Preenchimento Canvas:

2. **Definidor(a) do desafio:** Identifique o definidor do desafio com nome e informações relevantes que ajudem a compreender o seu perfil, tais como login, idade, formação, cargo, tempo de serviço, tempo no cargo, estilo e preferências de gestão etc.;

3. **Objetivo estratégico:** Identifique qual objetivo estratégico que o tema do desafio está mais relacionado e transcreva-o para o Canvas de Ponto de Partida de forma que todo o time entenda a importância e o impacto;

4. **Qual é o problema?:** Faça perguntas-chave para entendimento do problema e faça anotações que ajudem a mapear as dores, frustrações e insatisfações do definidor(a) do desafio;

5. **Para que?:** Identifique o propósito do desafio (descubra por que esse problema é tão importante e por que vale a pena investir tempo e outros recursos para tentar resolvê-lo?;

6. **Sinais de sucesso?:** Identifique quais são os indicadores de sucesso e quais serão os ganhos internos e externos que o projeto irá trazer;

7. **Restrições?:** Inclua os pontos que estarão fora do escopo do projeto, principais riscos e cenários indesejados;

8. **Para quem?:** Evidencie qual o público que esperamos atingir com esse projeto;

9. **Atores-chave?:** Identifique quais áreas e pessoas devem ser envolvidas no projeto.

PONTO DE PARTIDA

Elaborado para:

Facilitado por:

Elaborado em:

TEMA:

CADEIA DE VALOR DA ANVISA:

GOVERNANÇA

PRÉ-MERCADO

PÓS-MERCADO

Definidor(a) do desafio

[dono do problema]



Qual é o problema?

[insatisfações, dores, frustrações]

Para que?

[propósito, relevância]

Para quem?

[público-alvo, beneficiário direto]



Objetivo estratégico



Sinais de sucesso?

[ganhos, expectativas, aspirações?]

Restrições?

[limitações, cenários indesejados?]

Atores-chave?

[quem deve ser envolvido?]

1.1.3. Pesquisa exploratória

Tempo Estimado:
1 a 2 dias

Recursos:
Colocar-se na situação em que espera que seu usuário passe.

Equipe Sugerida:
Responsável pelo programa de inovação na organização ou nas áreas e responsáveis pelas ideias e iniciativas.

Descrição:

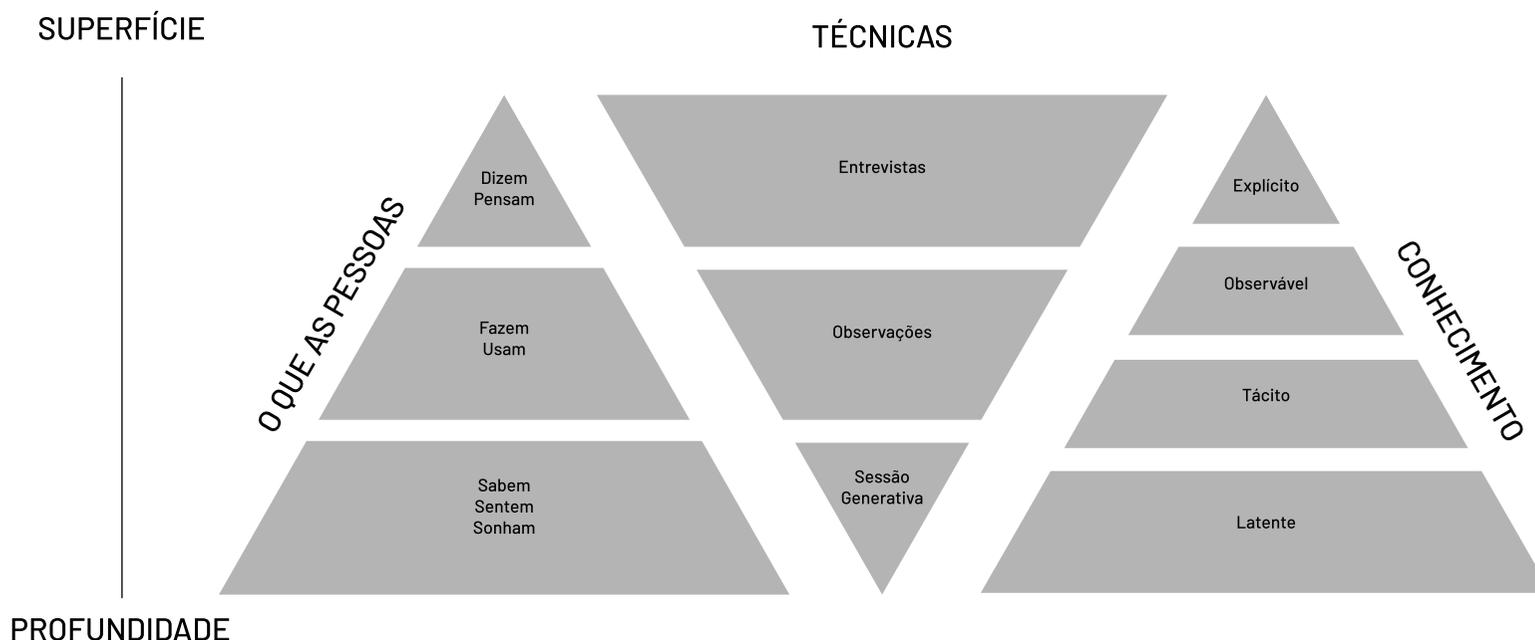
Uma pesquisa pode ser considerada exploratória, quando houver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram, ou têm, experiências práticas com o problema abordado e/ou análise de exemplos anteriores.

As pesquisas exploratórias visam proporcionar uma visão geral de um determinado desafio, visando uma maior proximidade do universo do desafio para que seja possível formular hipóteses sobre o assunto.

Como fazer:

É primordial que o grupo traga estudos de caso, projetos antigos, histórico de projetos semelhantes, para que seja possível estudar padrões, ideias ou hipóteses para que todo o grupo tenha aprofundamento e equalização de conhecimento sobre o desafio que desejam inovar.

Realize discussões com o grupo sobre os casos estudados, pontos fortes e fracos de cada um dos estudos, além de pontuar possíveis hipóteses e pontos de melhoria.



1.1.4. Entrevista

 **Tempo Estimado:**
30 minutos (por entrevista)

 **Recursos:**
Roteiro da entrevista

 **Equipe Sugerida:**
Facilitador e entrevistado

Descrição:

A entrevista tem como finalidade compreender a extensão do problema/opportunidade e identificar possíveis riscos do projeto. Essa entrevista estabelece os primeiros limites do projeto e auxilia na construção do Canvas de Ponto de Partida.

Devemos entrevistar o definidor e alguns usuários, cerca de 5 já é suficiente, para obter dados suficientes para a construção do Canvas de Ponto de Partida.

Como fazer:

1. Definir o entrevistador;
2. Levantar a lista de todos os entrevistados;
3. Agendar datas e horários;
4. Preparar roteiro da entrevista: Nessa etapa o entrevistador deve estruturar o que ele busca absorver de seus entrevistados, podemos perguntar sobre qual a relevância que ele vê nesse tema, qual histórico com o problema. Se já foi realizada alguma iniciativa anterior sobre esse assunto;
5. Realizar entrevistas;
6. Apresentar ao time os pontos abordados e as conclusões;

Dica: Entreviste primeiro os usuários para obter uma boa percepção dos problemas. Isso pode ajudar a refinar o roteiro e tornar a entrevista com o(a) definidor(a) mais produtiva.

1.1.5. Mapa de Atores



Tempo Estimado:
40 minutos



Recursos:
Quadro impresso em A0 ou A1, post-its e canetas



Equipe Sugerida:
Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

É uma representação visual das diversas pessoas ou grupos que se relacionam numa determinada situação. O Mapa de Atores ajuda a visualizar quem pode contribuir com ideias ou decisões relacionadas a um determinado assunto, e que talvez deva estar presente nas reuniões multidisciplinares.

Como fazer:

Com base num determinado problema ou situação, pense nos diversos atores relacionados de alguma forma no processo abordado;

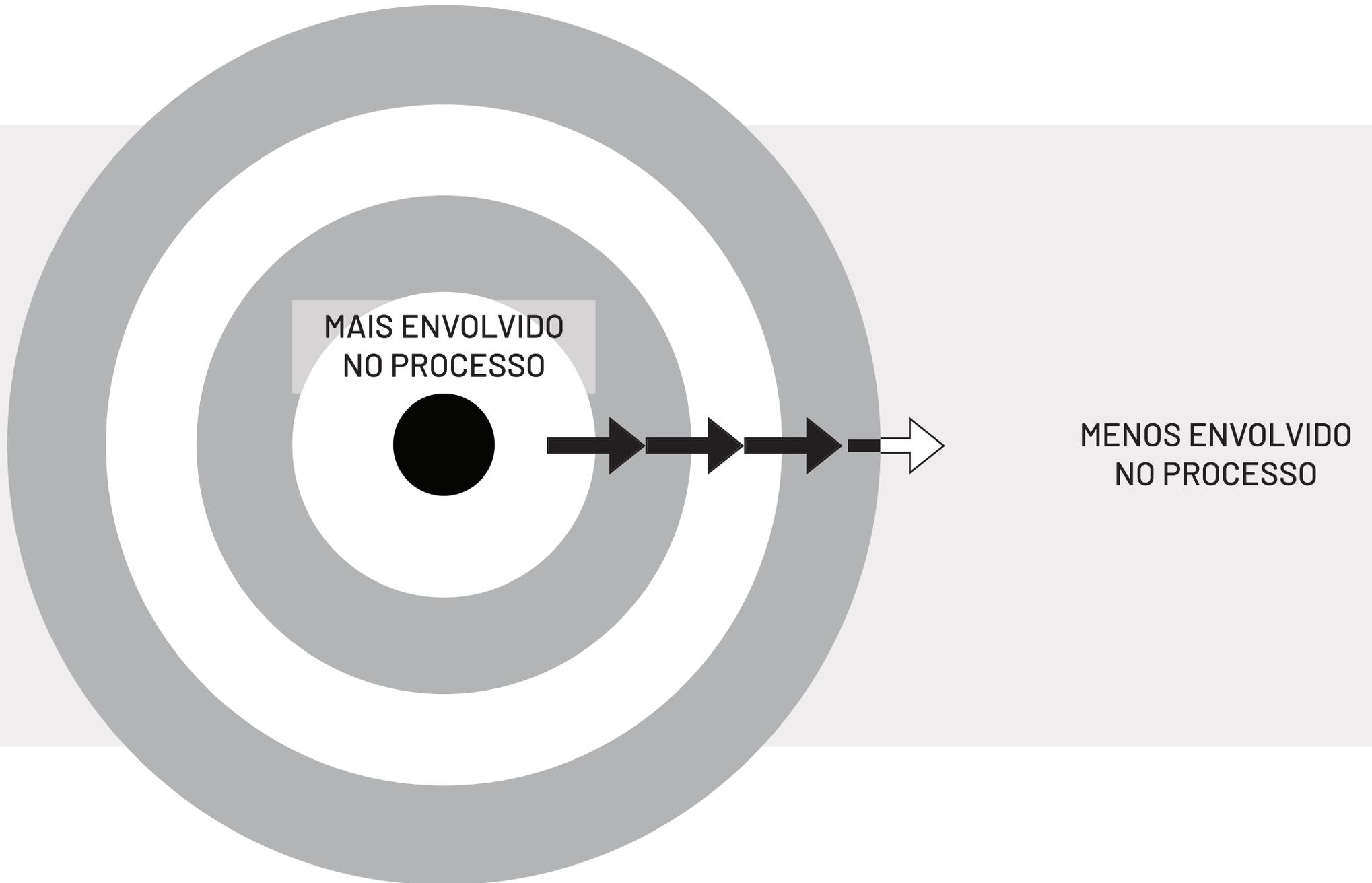
Você deve colocar cada um dos participantes no mapa, do mais envolvido no centro do círculo para o menos envolvido no processo.

O “envolvimento” se dá com a relevância e interação com o usuário final.

No Mapa, o centro é representado pelas pessoas e/ou grupos afetados pelo desafio da inovação, aqueles que serão mais beneficiados diretamente ou têm interesse nas soluções.

Mais distante do centro devemos identificar quem são as pessoas que estão imediatamente ligadas ao desafio ou impactadas por ele. Os atores diretos têm também a capacidade de influenciar sua futura ideia, de mobilizar outros atores a favor (ou contra) ela.

Atores próximos as bordas do mapa identificam aqueles que não estão relacionados de imediato ou mais diretamente ao desafio, mas podem ser necessários em parceiras futuras para ajudar a solucioná-lo.



1.1.6. Sessão Generativa



Tempo Estimado:

3 horas



Recursos:

Papel, caneta e post-its



Equipe Sugerida:

Facilitador e um grupo de no mínimo 5 pessoas (externas)

Descrição:

Reunião com diversas pessoas, de diferentes perfis com o objetivo de trocar experiências, realizar dinâmicas e entender as considerações que cada um dos envolvidos tem com seu serviço e/ou produto.

Como fazer:

Você pode utilizar essa técnica para compreender melhor um problema sob diferentes pontos de vista, gerar ideias ou colher insights com os usuários.

1. Estabeleça um objetivo claro, o que você pretende descobrir ou refinar com a sessão generativa?;
2. Defina o formato da sessão, se será uma atividade mais estruturada ou uma conversa mais livre sobre o assunto abordado;
3. Independente do formato escolhido, selecione as ferramentas ou técnicas que serão utilizadas e elabore um roteiro para o encontro. Cuidado com o improviso, pois ele pode comprometer o resultado;
4. Planeje como se dará o registro dos resultados;
5. Identifique quem são os participantes chave, quem tem conhecimento sobre o tema? (Pode ser retirado do mapa de atores);

6. Defina o horário, a duração, o local e providencie os convites com antecedência;

7. Gravar e/ou anotar pontos mais importantes para o grupo.

Dica: Considere no seu roteiro conteúdos prévios, atividades, exercícios e dinâmicas que possibilitem que os usuários sejam sensibilizados e que possam trazer à tona seu ponto de vista sobre determinado tema criando um ambiente seguro para sua exposição.

1.1.7. Jornada do Usuário



Tempo Estimado:

2 horas



Recursos:

Quadro impresso em A0 ou A1, post-its e caneta



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

A Jornada do Usuário serve para mapear diferentes camadas dentro de um mesmo processo. Assim conseguimos enxergar cada uma das fases por diferentes óticas.

Como fazer:

No eixo horizontal, colocamos em sequência cada uma das etapas de um processo e na vertical, as diferentes perspectivas dentro do processo:

- **Pontos de contato:** Principais etapas do processo que desejamos estudar;
- **Ação visível do usuário:** Na fase citada, quais são as ações que nós como organização podemos ter acesso;
- **Ação invisível do usuário:** Nas fase citada, quais ações que os usuários tomam que não podem ser vistas ou sentidas pela organização;
- **Sentimentos do usuário:** Qual sentimento do usuário naquela etapa;
- **Necessidades do usuário:** Na fase citada o que o usuário necessita para melhorar seus sentimento e/ou diminuir suas dores.

AÇÃO	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4
PONTOS DE CONTATO				
AÇÃO VISÍVEL DO USUÁRIO				
AÇÃO INVISÍVEL DO USUÁRIO				
SENTIMENTOS DO USUÁRIO				
NECESSIDADES DO USUÁRIO				
		PROCESSO		

1.1.8. Mapa da Empatia



Tempo Estimado:

1,5 horas



Recursos:

Quadro impresso em A0 ou A1, post-its e canetas



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

Entenda o usuário para o qual está criando uma solução no ambiente em que vive, suas aspirações, sentimentos, ações, preocupações, seus influenciadores, comportamentos, desafios, frustrações, medos, necessidades e conquistas.

Como fazer:

- **O que pensa e sente:** Incluir os pensamentos e sentimentos do usuário sobre o problema abordado;
- **O que Ouve:** O que os influenciadores do usuário estudado fala sobre o problema que o usuário passa;
- **O que Vê:** O que vê sendo feito sobre o assunto abordado e/ou problema;
- **O que Fala e faz:** O que o usuário expõe aos outros sobre o problema e o que ele faz de forma paliativa para amenizar as dificuldades dele;
- **Quais são as dores:** Quais as principais dificuldades e incômodos dele sobre o problema;
- **Quais são suas necessidades:** O que o usuário vê como necessidades básicas sobre os problemas abordados;

Monte na parede um quadro como o da foto na página seguinte e coloque com post-its quais são todos os aspectos que impactam seu usuário.

NOME:		IDADE:	
O que ouve?		O que pensa e sente?	O que vê?
O que fala e faz?			
QUAIS SÃO AS DORES?	QUAIS SÃO AS NECESSIDADES?		

1.1.9. Personas

**Tempo Estimado:**

30 minutos

**Recursos:**

Papel e canetas

**Equipe Sugerida:**

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

Personas são personagens fictícios de produtos e serviços reais que representam as necessidades de um grupo maior de usuários que buscamos atingir.

Como fazer:

Com papeis e canetas à mão cada membro da equipe expõe sua ideia.

Crie o nome, idade, formação acadêmica, hobbies, sonho, para auxiliar a criação a equipe precisa estar atenta ao que a pessoa sente, seu comportamento, sua rotina, preferência, motivação.

Busque características comuns de um grupo de usuários. O número de personas criadas pode variar de acordo com os grupos que usam o serviço, ou usuários que desejamos impactar.

Após a criação das personas é possível verificar as distintas necessidades e pensar em soluções que atendam às expectativas de cada persona.

Dica: É recomendado que as personas sejam criadas a partir de dados concretos das entrevistas realizadas anteriormente, observações, dados históricos, etc.

1.1.10. Matriz Dentro e Fora



Tempo Estimado:

1 hora



Recursos:

Quadro impresso em A3 ou Excel.



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

A Matriz Dentro e Fora deve ser utilizada quando o grupo precisa refinar o escopo do projeto e do problema. Em função das informações coletadas, é natural reduzirmos o escopo do problema focando no tema de maior relevância. Dessa forma, a Matriz Dentro e Fora pode ser atualizada até o final do projeto e após os *sprint*.

Como fazer:

Defina as categorias que servirão de filtro para o refinamento do escopo na coluna **O QUE**.

Exemplos:

- Local: (País, Estado Cidade);
- Período de Análise;
- Tipo de Informação;
- Perfil Etnográfico do Usuário;
- Sistemas Utilizados;
- Áreas Envolvidas.

Após escolha dos filtros que serão utilizados para refinamento do escopo devemos incluir quais características estão dentro e fora em cada uma das categorias.

Dica: Devemos incluir o que está dentro e fora mesmo que nos transpareça ser “obvio” a resposta, pois além da ferramenta nos auxiliar no refinamento do escopo, deixa claro para pessoas que possuem menor envolvimento no projeto o que não estará contemplado no desafio abordado.

O QUE	DENTRO	FORA



1. Entender

1.2. Reenquadramento

Nesta fase, iremos visitar todas a informações levantadas sobre o problema e, por meio de novas ferramentas e perguntas poderosas, identificaremos que valor devemos entregar nesse desafio de inovação e chegaremos a definição de qual o foco do *sprint*.



Fluxo de Ferramentas

Durante o *sprint*



1.2.1. “Como Podemos”

**Tempo Estimado:**

30 minutos

**Recursos:**

Papel, post-its e canetas

**Equipe Sugerida:**

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

É comum que os especialistas, entrevistados na etapa anterior, falem muitas coisas durante as entrevistas. Porém, como nosso cérebro pensa por meio de perguntas, é ideal reescrevermos nossos problemas como perguntas para identificarmos de forma mais clara o desafio.

Como fazer:

Anote todos os problemas que os especialistas comentaram e transformem estes problemas em oportunidades por meio da técnica “Como Podemos?”.

Exemplo:

Problema: Os jovens entre 18 e 25 anos doam pouco sangue.

Reformulando: Como podemos aumentar, sem custos adicionais, o interesse voluntário por doação de sangue em jovens entre 18 e 25 anos?

Exemplo:

Problema: Muitas pessoas caem andando na rua devido aos buracos na calçada.

Reformulando: Como podemos reduzir os buracos na rua para evitar que pessoas sofram quedas?

1.2.2. Modelo Kano



Tempo Estimado:

1,5 horas



Recursos:

Papel, post-its e canetas



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

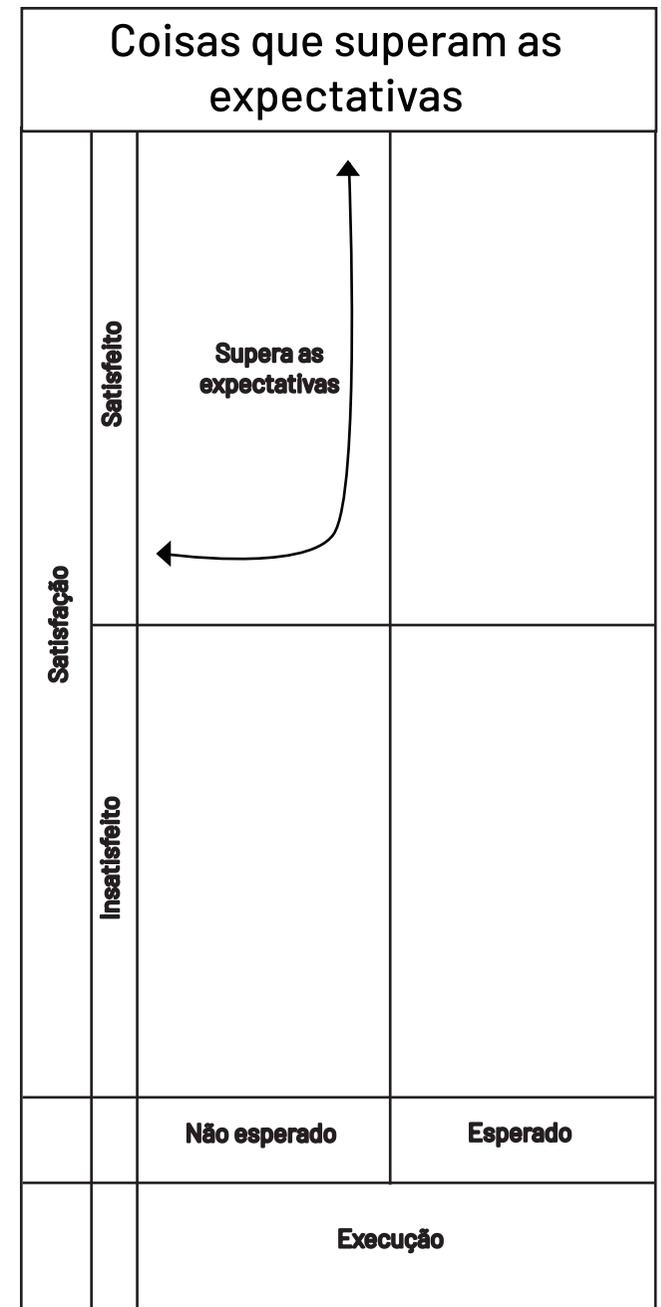
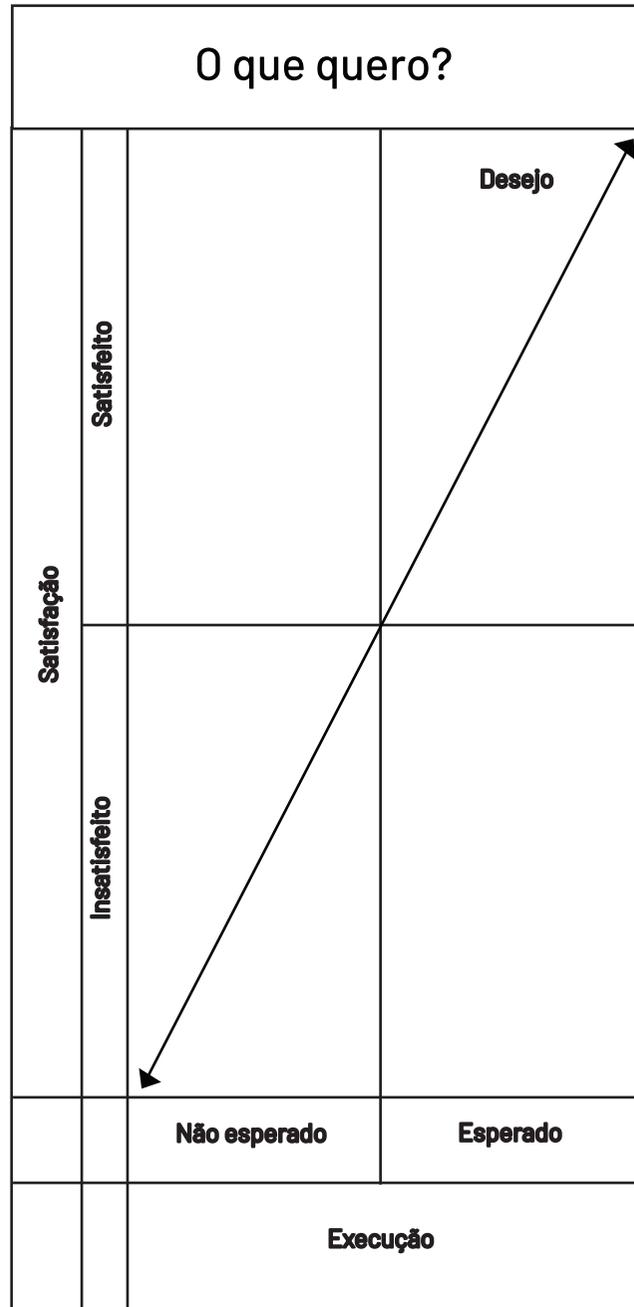
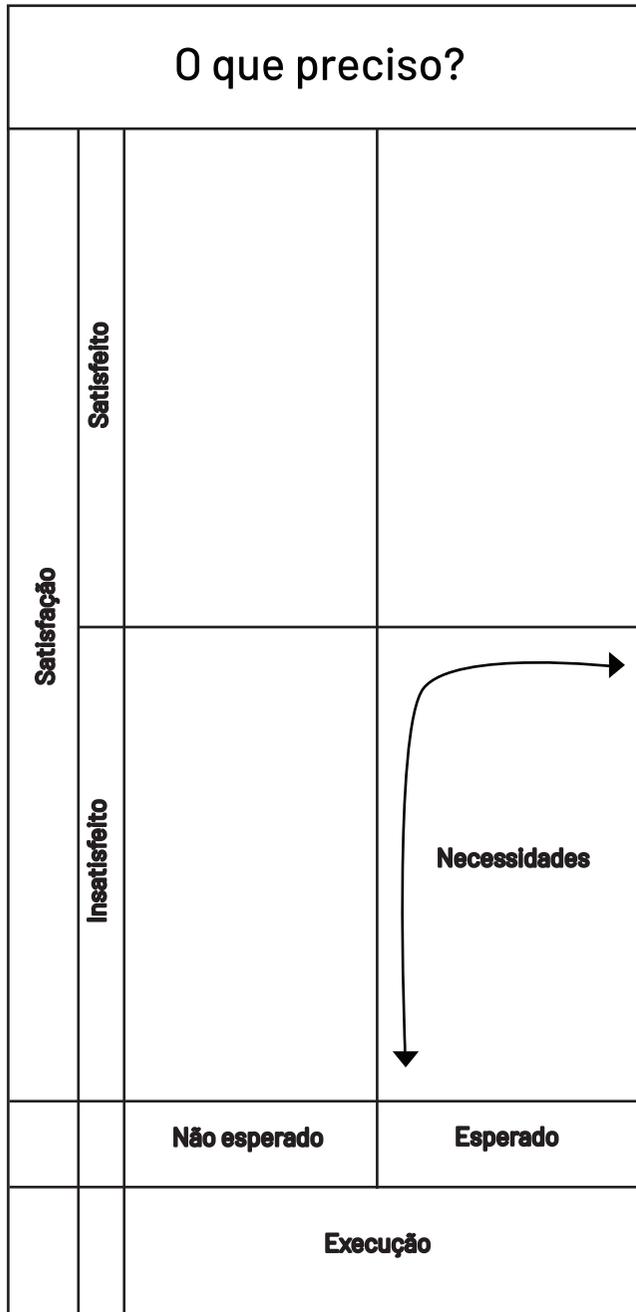
Descrição:

O modelo Kano fornece informações sobre a satisfação do usuário em relação aos atributos do produto ou serviço que se busca inovação. A principal função deste modelo é determinar quais atributos devem ser incorporados a um produto ou serviço obrigatoriamente e quais atributos podem ser deixados de lado, uma vez que não agregam valor do ponto de vista dos usuários.

Como fazer:

Classifique os desejos que os usuários possuem sobre os atributos do produto ou serviço em:

- **Necessidade básicas:** São aspectos de seu produto ou serviço que quando o usuário não tem ele considera o produto de baixa qualidade. (Ex.:o carro deve andar sem fazer barulho de plástico);
- **Quanto mais melhor:** Não é uma necessidade básica mas caso tenha esse aspecto o usuário ficara satisfeito e feliz por ter. (ex.: ar condicionado, direção elétrica);
- **Supera as expectativas:** O usuário não espera encontrar isso no produto e caso coloque o usuário ficará impressionado. (Ex.: Carro autônomo).



1.2.3. Definir alvo do *sprint*

Escopo

Descrição:

A última tarefa do primeiro dia é definir o alvo (escopo) do seu *sprint*.

Como fazer:

1. Organize os pontos que estão dentro do escopo do projeto em post-its;
2. Peça para todos realizarem uma pesquisa de intenção de voto, e o Definidor poderá mudar ou não sua opinião. Ele decidirá ao final o escopo;
3. Solicitar ao definidor a definição:
 - Qual o público mais importante nesse projeto?;
 - Qual etapa do processo mexeremos neste momento?;
4. Reveja suas perguntas do *sprint*, para ver se elas ainda estão no escopo definido;
5. Visite novamente a Matriz Dentro e Fora.

O QUE	DENTRO	FORA
Etapa do Processo	Procura do Centro Recebimento e Uso do Sangue	Triagem, Entrevista, Doação, Armazenamento



Tempo Estimado:

20 minutos (Apenas para aquedar a Matriz Dentro e Fora feita anteriormente)



Recursos:

Papel, post-its e canetas



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

1.2.4. Canvas de Proposta Valor



Tempo Estimado:

2 horas



Recursos:

Quadro impresso em A0 ou A1 , post-its e canetas



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

O Canvas de Proposta Valor é uma ferramenta que auxilia a definição dos pontos que agregam valor ao usuário tomando como base todos os aspectos percebidos no Mapa de Empatia.

Como fazer:

- **Tarefas do cliente:** Incluir etapas do processo que o usuário passa durante a experiência com seu produto ou serviço;
- **Ganhos:** Quais ganhos ele espera ter utilizando seu processo ou serviço;
- **Dores:** Quais são as dores desse usuário?;
- **Criadores de ganhos:** Realizar brainstorming para pensar em possíveis agregadores de valor que criaram ganhos ao usuário final;
- **Aliviam as dores:** Realizar brainstorming para pensar em formas de diminuir as dores do usuário final;
- **Produtos e serviços:** Após o levantamento de todos os dados realizem a idealização inicial de quais novos produtos ou serviços ou processos já existentes podem melhorar a experiência do usuário reduzindo as dores e aumentando os ganhos.

1.2.4. Canvas de Proposta Valor



Entender





2. Explorar

Com a empatia criada com o usuários na fase de Imersão e Reenquadramento, a etapa Explorar durante o *sprint* tem por objetivo a proposição, avaliação, prototipação e teste de soluções inovadoras que resolvam o problema atual, criando valor para o usuário e transformando sua experiência na jornada.



Fluxo de Ferramentas

Durante o *sprint*



2.1. Abordagem Convergente e Divergente

Tempo Estimado:
40 minutos

Recursos:
Post-its e caneta

Equipe Sugerida:
Time do *sprint* (5 a 7 pessoas), realizado individualmente com auxílio do facilitador.

Descrição:

Foca em divergir ideias para buscar a maior quantidade de soluções e depois realizar o afunilamento para encontrar a melhor solução dentre as levantadas.

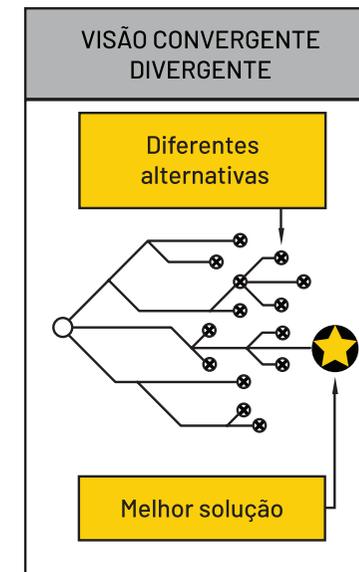
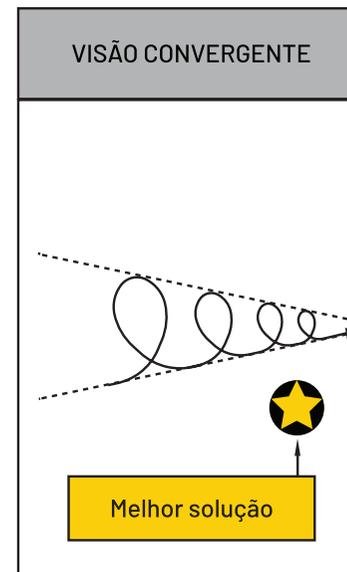
Como fazer:

É uma abordagem que pode ser utilizada junto a qualquer brainstorming, brainwriting, e outras ferramentas de ideação.

Executar geração de ideias de forma a estimular diferentes pontos de vista para a resolução do problema.

Métodos bastante utilizados para convergência são as metodologias de Brainstorming dos 5 sentidos e analogias por exemplo, trazendo aos participantes uma visão metafórica fomentando ideias inovadoras .

Ter o momento onde se deve levantar o máximo possível de ideias, e depois partir para uma convergência delas em relação a resolução do problema.



2.2. Brainstorming 5 Sentidos

 **Tempo Estimado:**
25 minutos

 **Recursos:**
Visão-Vídeo com imagens diversas

Audição- Áudio com músicas marcantes

Olfato- Café, álcool, baunilha.

Tato- Bexiga, lixa, tecido(seda)

Paladar- Bala azeda, chocolate, bala de café

Post-its e caneta

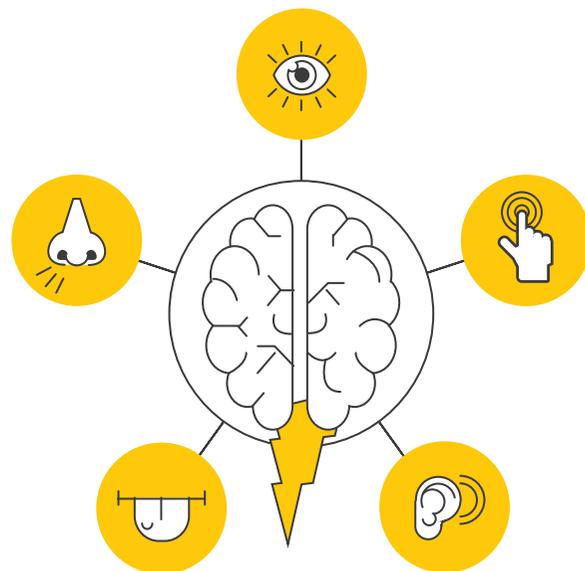
 **Equipe Sugerida:**
Time do *sprint* (5 a 7 pessoas), realizado individualmente com auxílio do facilitador.

Descrição:

Brainstorming 5 Sentidos é uma ferramenta que busca estimular ideias a partir de uma sessão de brainstorming onde todos passam por experimentações envolvendo os sentidos humanos.

Como fazer:

Realizar uma sessão de Brainstorming, onde a cada 5 minutos os participantes são expostos a cada um dos sentidos:



- **Visão:** Exibir um vídeo de 5 minutos com imagens inspiradoras;

- **Audição:** Reproduzir áudio de 5 minutos contendo músicas marcantes;

- **Olfato:** Separar ao menos 3 cheiros (ex.: Café, Álcool, Essência de baunilha, Tinta);

- **Paladar:** Separar ao menos 3 comidas (ex.: Chocolate, Bala de café, Bala azeda, Bolacha, Chiclete de tuti-fruti);

- **Tato:** Separar ao menos 3 objetos (ex.: Lixa, Seda, Bexiga, Camurça).

A dinâmica pode ser realizada na ordem mostrada acima, é importante deixar claro aos participantes que enquanto estão recebendo os estímulos devem escrever as ideias que vem à cabeça.

Dica: Os objetos e estímulos devem ser disponibilizados pausadamente para que o participante não tenha excesso de estímulos e esqueça o real sentido da dinâmica.

2.3. Analogias



Tempo Estimado:

20 minutos



Recursos:

Lista de palavras, flipchart, canetão



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas), realizado individualmente com auxílio do facilitador

Descrição:

Essa técnica ajuda a equipe a abordar os problemas sob diferentes perspectivas e não pelas formas comuns de pensar, relacionando palavras e conceitos aparentemente não relacionáveis, os membros da equipe têm o desafio de ver o mundo de outra forma.

Como fazer:

1. Escolha aleatoriamente uma palavra de uma lista, livro ou revista;
2. Diga ao grupo para associar as palavras ao desafio e propor soluções;
3. Registre as respostas em um flipchart.

Dica: Faça com que o grupo pense nas conexões entre as associações de palavras listadas e no conceito ou solução no qual estão trabalhando.

2.4. Pensamento Unilateral

 **Tempo Estimado:**
40 minutos

 **Recursos:**
Post-its, caneta

 **Equipe Sugerida:**
Time do *sprint* (5 a 7 pessoas), realizado individualmente com auxílio do facilitador

Descrição:

Trata-se de uma ferramenta de ideação que visa desafiar os parâmetros estabelecidos do produto, buscando uma solução alternativa que atenda todos os requisitos definidos.

Como fazer:

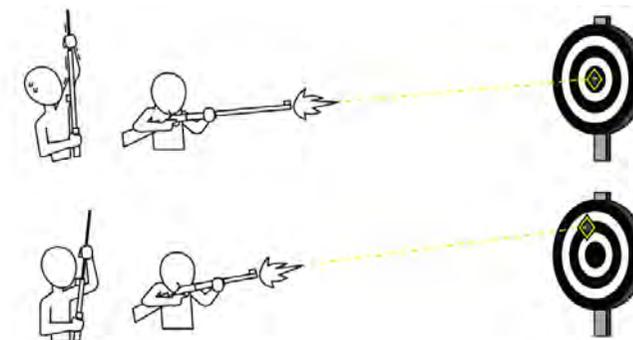
Realizar o levantamento de ideias que possam ser válidas para uma solução que atenda aos requisitos simultaneamente. Estudar os custos e a viabilidade tecnológica e/ou de mão de obra da oportunidade que aquelas soluções trazem ao problema previamente abordado.

Buscar soluções que resolvam os problemas simultaneamente e não apenas melhores todos parcialmente.

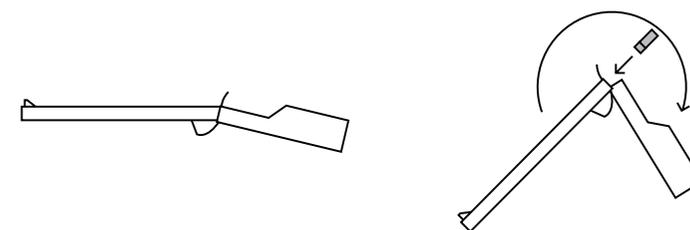
Exemplo:

Problema: Armas com canos longos tem um tempo de recarga maior, mas possuem maior precisão, enquanto armas com canos curtos tem menor tempo de recarga porém uma precisão baixa;

Solução tradicional: Fazer uma arma com cano médio;



Solução com Pensamento Unilateral: Projetar uma arma onde o carregamento seja realizado pela parte de trás da arma, sendo assim o tamanho do cano não influencia o tempo de recarga e mantemos a precisão.



Dica: Faça com que o grupo pense nas conexões entre as associações de palavras listadas e no conceito ou solução no qual estão trabalhando.

2.5. Crazy 8's



Tempo Estimado:

8 minutos



Recursos:

Post-its e canetas



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas), realizado individualmente com auxílio do facilitador

Descrição:

A técnica *Crazy 8's* consiste em realizar 8 versões (variações) de suas ideias em 8 minutos. Isso força o participante a pensar outras boas formas de executar a mesma solução.

Como fazer:

1. Solicite que os participantes dobrem uma folha em oito;
2. Ajuste um cronômetro para apitar a cada 60 segundos;
3. Peça que os participantes façam o esboço de cada uma das versões e a cada apito (60 segundos) inicie uma nova versão até que realizem o esboço das oito versões em cada parte dividida da folha;
4. Depois de encerrar o Crazy 8's cada participante deve escolher sua versão preferida e refinar aquela que será compartilhada com os demais. Essa versão refinada não precisa ser exatamente igual a uma das soluções propostas, e poderá ser a melhor combinação de tudo o que criou. Essa solução refinada servirá de base para o Museu de Arte.

Dica: Diga aos participantes que sejam rápidos e não se preocupem com a bagunça. Tudo que for gerado será apenas para uso do próprio participante.

2.5. Crazy 8's



Explorar

versão 1	versão 2	versão 3	versão 4
versão 5	versão 6	versão 7	versão 8

2.6. Museu de Arte



Tempo Estimado:
10 minutos



Recursos:
Papel, canetas e soluções levantadas



Equipe Sugerida:
Time do *sprint* (5 a 7 pessoas), realizado individualmente com auxílio do facilitador.

Descrição:

O Museu de Arte é uma técnica utilizada para expor as soluções preferidas de cada participante para que todos tenham conhecimento das ideias geradas.

Como fazer:

Para que ele possa ficar claro e bem distribuído, separe cada ideia levantada com as ferramentas de ideação em uma folha sulfite.

Espalhe-as na sala como se fosse um museu, para que haja espaço para todos se movimentarem e olharem sem colocar o nome do autor da ideia.



Dica: Essa técnica pode ser utilizada na etapa de ideação, após o Crazy 8's, do brainstorming de 5 sentidos ou de um brainwriting sempre com o objetivo de compartilharmos o conhecimento coletivo para eventual apresentação ou escolha.

2.7. Mapa de Calor

 **Tempo Estimado:**
5 minutos

 **Recursos:**
Adesivos de bolinha, post-its e canetas

 **Equipe Sugerida:**
Time do *sprint* (5 a 7 pessoas), realizado individualmente com auxílio do facilitador

Descrição:

Antes que cada um resolva defender sua própria ideia o ideal é que o grupo utilize alguma técnica de priorização. O Mapa de Calor auxilia a priorização dos aspectos mais importantes de cada ideia de acordo com as preferências do grupo que participa da atividade.

Como fazer:

Distribua 5 adesivos de bolinha para cada um dos participantes após todos terem “passeado” pelas ideias no museu de arte.

Peça que os participantes, em silêncio, coloquem os adesivos de bolinha naquelas soluções que consideram mais promissoras ou interessantes para o desafio.

Caso haja alguma dúvida sobre a solução o participante pode colar um post-it com comentários ao lado para que seja explicado depois.

Ao final da dinâmica os autores que possuírem post-its em suas ideias devem explicar e tirar as dúvidas para que todos entendam os pontos de questionamento.

Dica: A quantidade de bolinhas pode variar, conforme o objetivo pretendido com a atividade.



2.8. Priorização de Ideias



Tempo Estimado:

10 minutos



Recursos:

Post-its e canetas



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

Após a fase de ideação, uma das possíveis ferramentas utilizadas para determinar a solução, além do Mapa de Calor já descrito, é a Matriz de Priorização de Ideias.

Como fazer:

1. Liste todas as potenciais soluções identificadas;
2. Dê notas de 1 a 5 para os atributos, fazendo um por vez para cada uma das soluções listadas. Dessa forma, é mais fácil fazer a comparação;

Abaixo, uma explicação de cada um dos critérios:

- **Facilidade de implementação:** A solução apresenta implementação simples sem envolvimento de diversas áreas, T.I. e baixo tempo para implementação;
- **Custo:** O investimento para implementar e custo para manter a solução são baixos?;
- **Impacto no usuário:** O usuário verá valor agregado na solução?;
- **Impacto no negócio:** Haverá impacto interno após implementação da solução?;
- **Retorno financeiro:** A estimativa de retorno sobre investimento é alta?;

3. Multiplique a pontuação de cada um dos 5 critérios para cada solução. Com base no resultado da multiplicação de cada linha, aquelas soluções com maior nota devem ser priorizadas, são mais relevantes ou são mais aderentes ao desafio. Dessa forma, é possível avaliar a complexidade da ideia proposta. É importante o grupo avaliar quais ideias são concorrentes e precisam ser escolhidas uma entre a outra. Nesses casos, a pontuação pode servir de base para o time e para o Definidor, tomarem uma decisão.

2.8. Priorização de Ideias



Explorar

	Facilidade na implementação	Custo	Impacto nos usuários	Impacto no negócio	Retorno financeiro	Produto
Ideia 1						
Ideia 2						
Ideia 3						
Ideia 4						

2.9. Storytelling

 **Tempo Estimado:**
2 horas

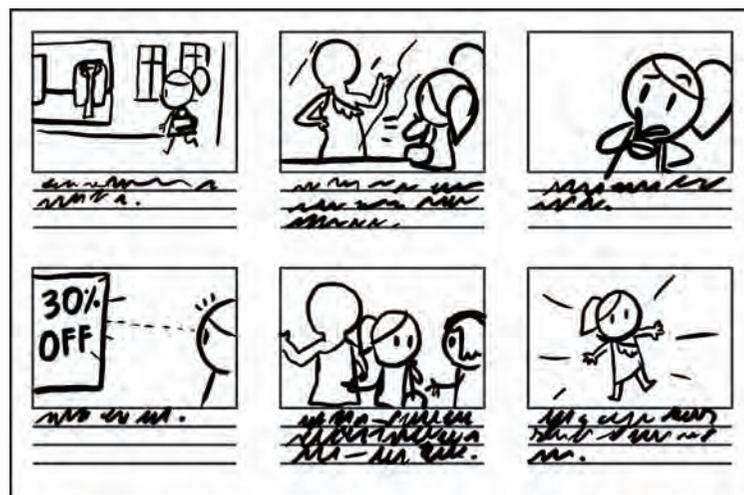
 **Recursos:**
Papel e canetas

 **Equipe Sugerida:**
Time do *sprint* (5 a 7
pessoas)

Descrição:

Contar a história da experiência entre sua solução e o usuário, antes de prototipar essa solução. Esta ferramenta auxilia o time em entender quais etapas são mais críticas e toda jornada dele após a solução implementada.

Como fazer:



1. Pegue um papel;

2. Escolha uma cena de abertura (Como o usuário vai chegar ao seu serviço/produto. Ex.: Apple Store, Play Store, Livraria, etc.);

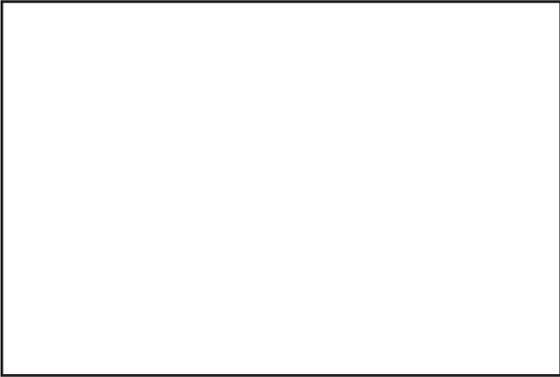
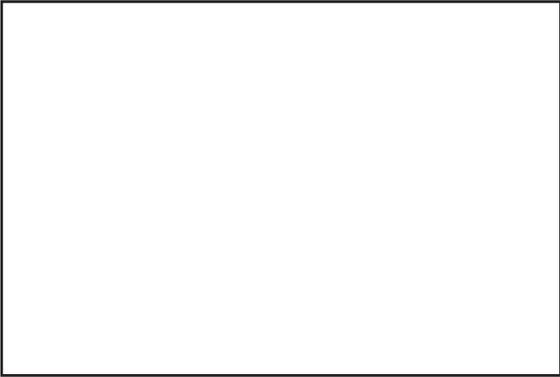
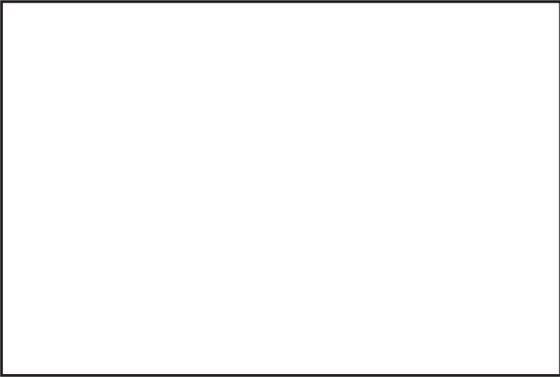
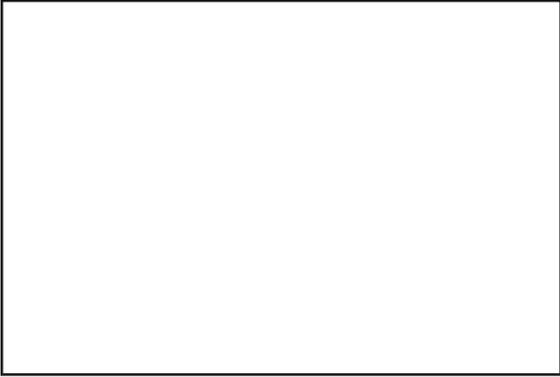
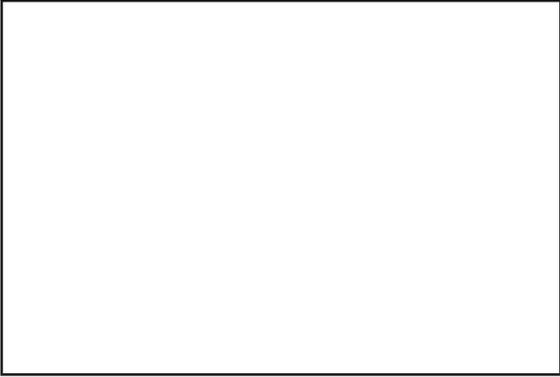
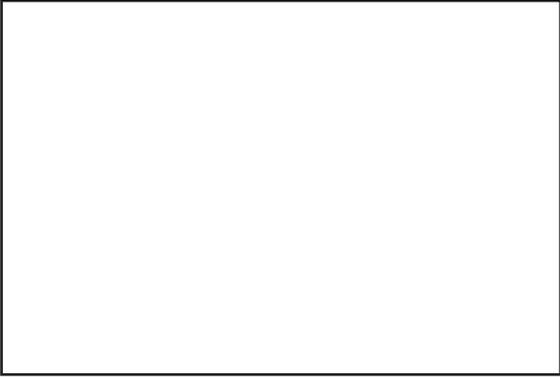
3. Monte o storyboard de forma detalhada até o fim da Jornada dele, passo a passo;

4. Verifique junto ao time os pontos críticos nessa solução.

2.9. Storytelling



Explorar

 <hr/> <hr/> <hr/>	 <hr/> <hr/> <hr/>	 <hr/> <hr/> <hr/>
 <hr/> <hr/> <hr/>	 <hr/> <hr/> <hr/>	 <hr/> <hr/> <hr/>

2.10. Teste com 5 usuários



Tempo Estimado:

1 dia



Recursos:

Lista de perguntas, papel e canetas



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

Ao longo do dia, serão realizadas entrevistas com cinco usuários para validar se as soluções projetadas durante o *sprint* estão melhorando a experiência do usuário.

Como fazer:

O facilitador deve conduzir as entrevistas enquanto o time acompanha em outra sala com auxílio de câmeras e microfones.

Deixe os usuários à vontade para realização dos testes. Importante que cada usuário utilize a solução de forma natural. Fique atento às expressões, comentários e dúvidas dos usuários durante o uso.

Deixe o usuário utilizar a solução por cerca de 30 minutos, e anote todas impressões que tiver durante a utilização, após isso pergunte ao usuário como ele se sentiu, o que ele acha sobre a solução, quais pontos de melhoria, quais pontos fortes e etc.

A agenda de entrevistas deve acontecer da seguinte forma:

9:00 – Entrevista 1;

10:00 – Intervalo;

10:30 – Entrevista 2;

11:30 – Almoço cedo;

12:30 – Entrevista 3;

13:30 – Intervalo;

14:00 – Entrevista 4;

15:00 – Intervalo;

15:30 – Entrevista 5;

16:30 – Debriefing (Devolutiva);

Após as entrevistas é importante que o time se alinhe sobre os feedbacks e impressões sobre as entrevistas para que seja possível decidir se o produto realmente pode ser lançado, ou se necessita melhorias antes do lançamento.

Dica: O entrevistador não deve interferir na experiência do usuário durante a utilização e impressões sobre a solução apresentada, aguarde toda utilização para posteriormente realizar as perguntas que julgar pertinentes.

2.11. Teste AB

 **Tempo Estimado:**
30 minutos

 **Recursos:**
Plataforma que foi montado o teste

 **Equipe Sugerida:**
Realizado com os entrevistados

Descrição:

Teste AB é um teste onde apresentamos duas possíveis soluções para uma mesma situação e submetemos, de forma aleatória, usuários aos testes com objetivo de verificar qual possui melhor aceitação, consciente e inconscientemente.

Como fazer:

Caso você tenha utilizado a ferramenta dos Crazy 8's, pegue uma outra solução das oito criadas e teste também junto àquela preferida.

Caso contrário, crie uma versão da mesma solução que tenha alguma mudança na linguagem e/ou posicionamento de algum parâmetro.

O ideal é que em um teste AB seja testada uma mudança por vez para realmente obter um bom parâmetro sobre como as versões se comportam.

Esse teste é muito utilizado em aplicativos, sites e plataformas mobile, para decidir cor de fundo, posicionamento de telas, tamanho de letras dentre outros parâmetros.

Dica: Em um teste AB é importante obter uma grande quantidade de usuários testando sua solução para que seja possível realizar a tomada de decisão sobre a solução que melhor se comporta.

Curso de investimento



B. Fundo azul simples: 22,46%. B. Fundo azul “desenhado”: 25,62%.
Aumento de 14,07% nas conversões.

viverdeblog.com

2.12. Testes de Usabilidade



Tempo Estimado:

1 hora



Recursos:

Plataforma que foi montado o teste



Equipe Sugerida:

Os entrevistados realizam o teste durante a entrevista

Descrição:

O teste de usabilidade busca assegurar que o usuário que deseja ser atingido tenha facilidade, confiança e se sinta à vontade ao usar a solução proposta.

Grande parte das vezes é utilizado junto ao teste com 5 usuários.

Como fazer:

1. Recepcionar o usuário, explicar a ele razão e os objetivos do teste, dar todas as recomendações e instruções;
2. Solicitar ao participante que assine o termo de consentimento;
3. Realizar questionário com perguntas de perfil, permitir um breve teste exploratório;
4. Explicar os cenários da solução;
5. Fornecer explicação com todas as instruções e iniciar o teste;
6. Coletar métricas como o tempo para execução, a quantidade de erros e a taxa de finalização da tarefa;
7. Conversar sobre a tarefa depois da execução ou desistência;
8. Aplicar o questionário de satisfação.

Dica: Durante o teste do usuário anote todas as impressões e sentimentos que o mesmo esboçar durante a experiência. É importante não interferir na experiência do usuário durante o processo de teste. Ao final, realize as perguntas que anotou para essa fase.

2.13. Canvas de Melhorias



Tempo Estimado:

2 horas



Recursos:

Quadro impresso em A0 ou A1, post-its e caneta



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas).

Descrição:

Como estamos trabalhando em ciclos, após rodar o protótipo e testar com os usuários, devemos tentar enxergar quais foram as dores sentidas pelos nossos usuários internos e externos, e pensar em novas soluções para sanarmos estes problemas.

O Canvas de Melhorias é uma ferramenta de melhoria contínua, focada no aprendizado e ajuste rápido com base nos testes

Como fazer:

Após as percepções e perguntas aos usuários sobre os testes, é realizada uma reunião de consolidação e alinhamento entre a equipe.

Nome do projeto/ processo: Dores do usuário interno:

Incluir as dores e dificuldades para implantar e/ou reproduzir a solução em larga escala;

Dores do usuário externo: Liste dores que os usuários transpareceram e informaram durante os testes;

O que fazemos hoje?: Descrever de forma simples como funciona a solução que foi testada;

Equipe: Como podemos tratar a dor (sintoma/efeito):

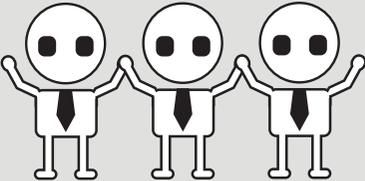
Para realizar o levantamento podemos utilizar ferramentas de ideação vistas anteriormente;

Como podemos melhorar o produto/processo atual?

(Sintoma/efeito): Para realizar o levantamento podemos utilizar ferramentas de ideação vistas anteriormente;

O que podemos fazer de inovação? (Inovação):

Para realizar o levantamento podemos utilizar ferramentas de ideação vistas anteriormente.

<p>NOME DO PROJETO /PROCESSO: dores do cliente interno</p> 	<p>O QUE FAZEMOS HOJE?</p> 	<p>EQUIPE: Como podemos tratar a dor? (sintoma/efeito)</p> 
<p>Dores do cliente externo</p> 		<p>Como podemos melhorar o produto/processo atual? (sintoma/efeito)</p> 
		<p>O que podemos fazer de inovador? (inovação)</p> 



3. Entregar

Como última fase do desafio, temos que garantir que as ideias se tornem inovações. Após a construção de protótipos, precisamos testar e realizar os ajustes necessários para a efetiva implantação. Nesse momento, avaliamos o desempenho da solução, realizamos melhorias e buscamos recursos para realização do plano de ação.



Fluxo de Ferramentas

Após o *sprint*



3.1. OKR



Recursos:

Excel, software de OKR



Equipe Sugerida:

Envolvidos no processo e alta direção

Descrição:

Abreviação para *Objectives and Key Results*, que, em tradução literal, significa Objetivos e Resultados Chave. É um framework de abordagem simples, visando o alinhamento e engajamento que transforma os objetivos da organização, em “cascatas” transformando aproximadamente 70% dos OKR criados pelos próprios funcionários da organização e 30% da alta direção, trazendo engajamento, e conhecimento sobre quais objetivos e quais resultados são esperados pelo bem maior.

Como fazer:

Uma maneira simples de se explicar a estrutura de um OKR é: Eu vou (Objetivo) medido por (Esse conjunto de *Key Results*).

Objetivos: São descrições qualitativas memoráveis do que deseja alcançar. Os objetivos devem ser curtos, inspiradores e envolventes. Deve motivar e desafiar a equipe;

Key results: São um conjunto de métricas que medem o seu progresso em direção ao objetivo. Para cada Objetivo, você deve ter um conjunto de 2 a 5 resultados principais. Mais do que isso e ninguém se lembrará deles.

Devemos diferenciar os OKR's entre estratégicos e táticos.

Estratégicos: São em sua maioria anuais e são baseados nas diretrizes da empresa, e são criados pela alta direção da organização;

Táticos: São estruturados de forma trimestral, mensal e diária, o tipo de estrutura mostra a maturidade da equipe ou organização.

3.2. Canvas de Projeto



Tempo Estimado:

2 horas



Recursos:

Quadro impresso em A0 ou A1, post-its e canetas



Equipe Sugerida:

Responsáveis pelos projetos de inovação na organização ou áreas e responsáveis pelas ideias e iniciativas.

Descrição:

O Canvas de Projeto auxilia a organizar o mapa mental relativamente ao desafio que está sendo conduzido, no sentido de estruturar sua estruturação como projeto, permitindo sua visualização de forma fácil em apenas uma página. Possibilita o facilitador, juntamente com seu time, visualizar o escopo, os benefícios, recursos necessários, riscos e ações de planejamento.

Como fazer:

- 1. Escopo:** É importante, com o auxílio do definidor, realizar a priorização dos entregáveis por relevância. Dessa forma, preencha o escopo com aquilo que é obrigatório, bom ter, possível e fora do escopo;
- 2. Usuários:** Devemos incluir aqui quem é nossa persona, quem pretendemos atender com o projeto desenvolvido;
- 3. Benefícios:** Quais necessidades serão atendidas? Devem ser listados os produtos, serviços ou resultados que serão entregues ao final do projeto;
- 4. Stakeholders:** Define quem participa do projeto. Inclui os stakeholders, os membros da equipe e o gerente desse projeto. Crie classificações para o perfil dos stakeholders nos quadrantes, como por exemplo: Decisor / Influenciador / Engajado / Não Engajado;

5. Riscos: Incluir os possíveis riscos agrupados por Probabilidade e Impacto. Os riscos mais relevantes são aqueles com maior probabilidade e impacto sobre o projeto (quadrantes azuis);

6. Time: Incluir todos os membros do time que estão no projeto;

7. Recursos: Para que o projeto seja bem sucedido, quais pessoas, investimento ou recursos são necessários;

8. Orçamento: Quando aplicável, destacar os gastos e investimentos necessários ao projeto bem como o resultado esperado;

9. Ações: Incluir principais ações que devem ser desenvolvidas para que o projeto seja lançado;

10. Planejamento: Colocar de forma clara os principais Milestones com as expectativas de duração com data de início e fim. (Cronograma).

CANVAS DE PROJETO

Título: _____

Alvo do projeto: _____

1. ESCOPO



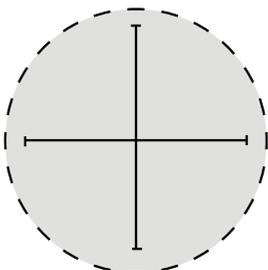
2. USUÁRIOS

Quais são os principais grupos de usuários? para quem fazemos isso?

3. BENEFÍCIOS

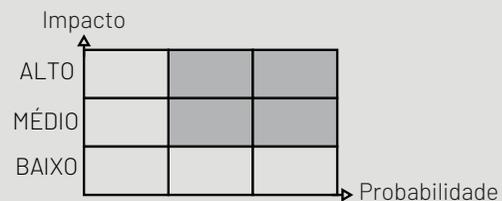
Que problemas resolvemos para o usuário?

4. STAKEHOLDERS



5. RISCOS

Quais eventos podem trazer um impacto negativo ao projeto em um futuro [breve]? Identifique o impacto. Como evitar / reduzir / redirecionar do maior risco?



6. TIME

PATROCINADOR
LÍDER DE PROJETO
TIME DE PROJETO
DEFINIDOR

7. RECURSOS

Quem e/ou o que precisamos para que nosso projeto seja bem sucedido?

8. ORÇAMENTO e RESULTADOS

Gastos e Investimentos

Objetivos e Resultados-Chave (OKR)

9. AÇÕES

O que devemos fazer para desenvolver e lançar o projeto?

10. PLANEJAMENTO

Colocar os principais marcos do projeto com a expectativa de duração com data inicial e prazo máximo

Agora _____ ➔

3.3. MVP (*Minimum Viable Product*)



Tempo Estimado:

3 horas



Recursos:

Papel e canetas



Equipe Sugerida:

Time do *sprint* (5 a 7 pessoas)

Descrição:

O MVP é um produto ou serviço simplificado, que contempla os requisitos mais relevantes ou aqueles essenciais para seu funcionamento e gerar valor para o usuário. Com o MVP é possível fazer a validação junto do usuário de uma ideia e viabilidade do negócio, produto ou serviço.

Como fazer:

O MVP tem a intenção de garantir que o usuário realmente deseja o produto ou serviço antes de grandes investimentos de tempo e dinheiro. Partindo-se de uma equipe multidisciplinar e de um grupo de usuários definidos, estabeleça os requisitos e a forma de concepção de seu produto ou serviço. Verifique se métricas e avaliações podem ser extraídas a partir do uso do MVP pelo usuário. Em última instância, um MVP eficaz deve:

- Ser capaz de testar uma hipótese de um produto ou serviço com recursos mínimos;
- Acelerar a aprendizagem;
- Reduzir o tempo de desenvolvimento e eventuais retrabalhos no serviço ou produto;
- Ser funcional e gerar valor para o usuário;
- Servir de base para o melhoramento ou desenvolvimento de mais produtos ou serviços.



3.4. Fly Innovation



Recursos:

Quadro impresso em A0 ou A1, ou montado em quadro branco, aviões de diferentes formas, tamanhos e cores.



Equipe Sugerida:

Responsáveis pelos projetos de inovação na organização ou áreas e responsáveis pelas ideias e iniciativas.

Descrição:

Quadro de gestão visual para compartilhamento e organização das iniciativas de inovação da organização. Ideal para uma área ou departamento gerenciar a evolução das suas iniciativas conforme a evolução da ideia em transformações efetivas.

Como fazer:

Cada avião representa um projeto de inovação e cada modelo representa um tipo de projeto e o tamanho representa a complexidade do projeto (Baixo, médio e alto). Podemos utilizar a matriz START para alimentar o quadro e identificar o tamanho do avião.

Projetos relacionados a
PRODUTO



Projetos relacionados a
PROCESSO



Projetos relacionados a
SISTEMAS



Após a escolha do tamanho dos aviões o participante deve nomear o projeto e incluir no próprio avião para facilitar o entendimento.

Os aviões seguem a lógica da esquerda, com as regras e explicações de cada uma das etapas a seguir:

Parking Lot:

- **Explicação:** Nessa etapa ficam todos os projetos citados na empresa e minimamente estruturados;

- **Cores:** Nessa etapa todos os aviões são da cor azul, pois representam uma cor neutra, onde não houve investimento e o projeto ainda não entrou em andamento.

Taxi Way:

- **Explicação:** Após a avaliação da viabilidade, potencial ROI (Retorno sobre investimento), e impactos o projeto é transportado do Parking Lot para Taxi Way;

- **Cores:** Nessa etapa todos os aviões permanecem da cor azul, pois representam uma cor neutra, onde não houve investimento e o projeto ainda não entrou em andamento.

Decolagem:

- **Explicação:** Dentro da decolagem há um gráfico de custo (\$) x tempo, que visa mostrar de forma rápida o tamanho do investimento (\$) e o tempo de cada um dos projetos que estão na etapa, sendo assim colocamos mais alto os aviões que possuem maior investimento e mais à direita os aviões que possuem maior tempo de desenvolvimento;

3.4. Fly Innovation



Recursos:

Quadro impresso em A0 ou A1, ou montado em quadro branco, aviões de diferentes formas, tamanhos e cores.



Equipe Sugerida:

Responsáveis pelos projetos de inovação na organização ou áreas e responsáveis pelas ideias e iniciativas.

• **Cores:** essa etapa as cores são baseadas no custo previsto X custo real e Tempo previsto X tempo real:

1. **Verde:** Quando todos os indicadores citados estão melhores do que o previsto;

2. **Amarelo:** Quando custo e tempo previstos estão iguais custo e tempo real;

3. **Vermelho:** Quando qualquer um dos indicadores está em desacordo com o previsto.

Reprovados:

• **Explicação:** Durante as etapas anteriores podem haver percalços, redução de investimentos ou apenas cancelamento por não estar mais de acordo com a estratégia da organização, nesse momento o projeto vai para etapa reprovada para fins de histórico;

• **Cores:** Nessa etapa todos os aviões devem se tornar pretos.

Inovação:

• **Explicação:** Após o projeto ser finalizado trazemos ele para essa etapa, onde permanece geralmente entre 1 à 3 anos para avaliações constantes (Mensais, bimestrais ou trimestrais) se o retorno monetário está de acordo com o previsto;

• **Cores:** Nessa etapa baseamos as cores no retorno monetário

previsto X retorno real:

1. **Verde:** Quando o retorno monetário está acima do esperado para esse projeto;

2. **Amarelo:** Quando o retorno monetário igual ao esperado para esse projeto;

3. **Vermelho:** Quando o retorno monetário está abaixo do esperado para esse projeto.

Consolidação:

• **Explicação:** Após o tempo estipulado na etapa anterior o avião vem para a consolidação, onde fica ainda com avaliações, porém menos constantes sobre os retornos monetários;

• **Cores:** São baseados no retorno monetário previsto X retorno real:

1. **Verde:** Quando o retorno monetário está acima do esperado para esse projeto;

2. **Amarelo:** Quando o retorno monetário igual ao esperado para esse projeto;

3. **Vermelho:** Quando o retorno monetário está abaixo do esperado para esse projeto.

3.4. Fly Innovation



Recursos:

Quadro impresso em A0 ou A1, ou montado em quadro branco, aviões de diferentes formas, tamanhos e cores.



Equipe Sugerida:

Responsáveis pelos projetos de inovação na organização ou áreas e responsáveis pelas ideias e iniciativas.

Histórico:

- **Explicação:** Após o ciclo de vida do projeto ter finalizado o projeto sai do consolidado e vem para Histórico onde temos todos os projetos completados;

- **Cores:** Todos os aviões retornam para a cor azul.

4. Referências Bibliográficas

KNAPP, Jake; ZERATSKY, John; KOWITZ, Braden. SPRINT: O método usado no Google para testar e aplicar novas ideias em apenas cinco dias. São Paulo: Intrínseca, 2017. 320 p.

ABRAHAM, Márcio & Bonacorci, Ricardo. Explosão da Inovação: Aprenda e Inove de Forma Explosiva. São Paulo: Setec Editora, 2011.

GOOGLE (Estados Unidos). Design Sprint Kit: Phases & Methods. 2018. Disponível em: <<https://designsprintkit.withgoogle.com/>>. Acesso em: 15 jul. 2018.

Sobre este kit

CC BY-NC-SA 3.0 BR



Enap 2018.

Este Kit de Ferramentas foi desenvolvido pelo Setec Consulting Group numa parceria entre a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). A licença de uso desse material é uma Licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-CompartilhaIgual 3.0 Brasil (CC BY-NC-SA 3.0 BR).

Esta licença permite que outros remixem, adaptem e criem a partir do presente trabalho para fins não comerciais, desde que atribuam o devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos.

As imagens foram desenvolvidas pelo Setec Consulting Group ou adquiridas livremente pelo site <https://designsprintkit.withgoogle.com>. Grafia atualizada respeitando o novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

Organizadores:

Camila Medeiros

Gustavo Henrique Trindade da Silva

Leticia Koeppel Mendonça

Produção Editorial

Autores: Gilberto Strafacci Neto, Márcio Abraham e Luis Christoffi

Revisão: Gilberto Strafacci Neto

Colaboradores: Fausto Delgado

Projeto Gráfico:

Renan Matos e Renata Galbinski

