



BIBLIOCONTAS

XI Fórum Nacional dos Bibliotecários e Arquivistas
dos Tribunais de Contas

Possibilidades do *Design Thinking* na Promoção de Inovação no Setor Público

Prof. Dr. Fábio Resende de Araújo
DAPGS-PPGP-UFRN

Tópicos



Métodos ágeis e
inovação: desempenho
organizacional



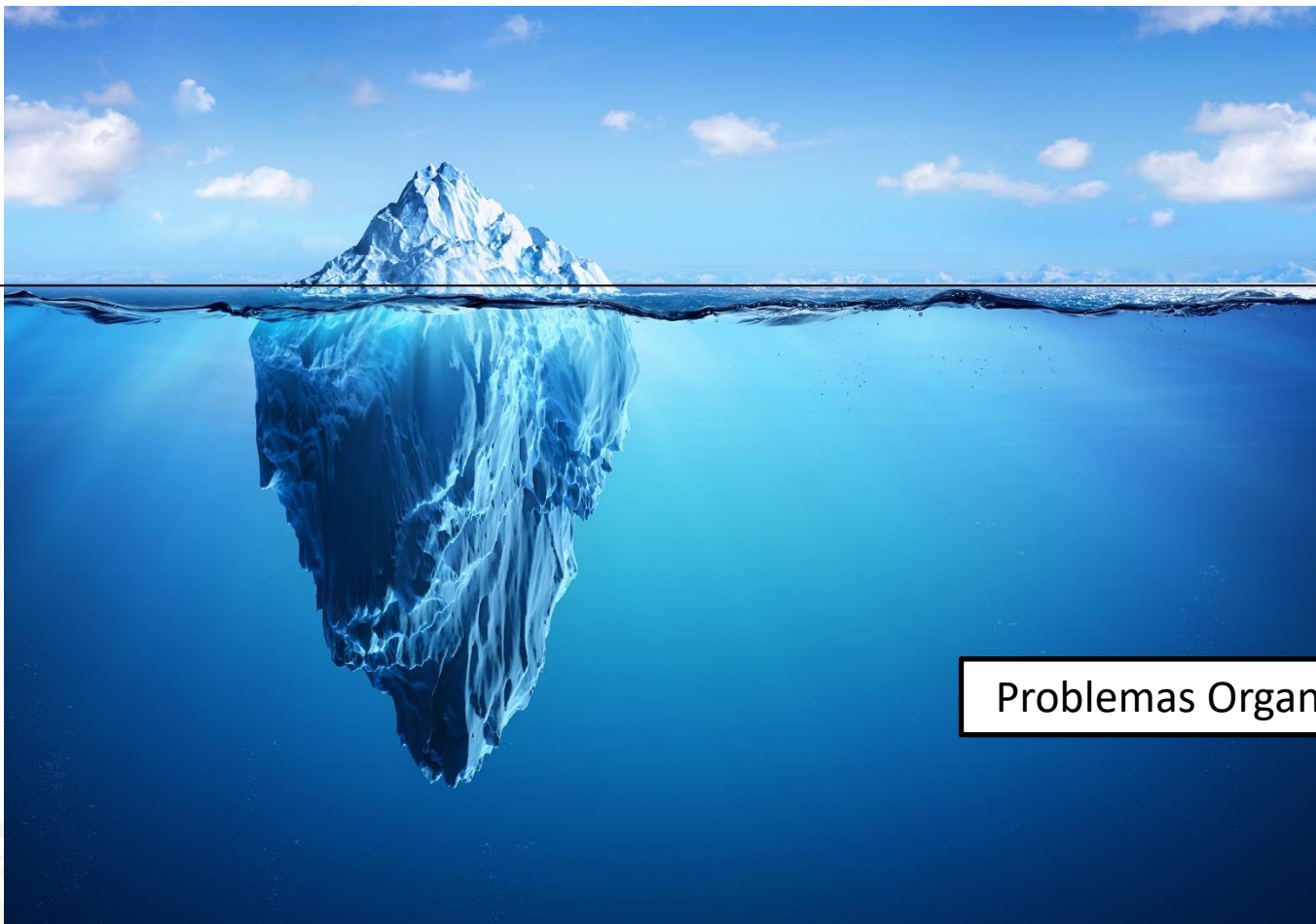
Etapas do Design
Thinking (Princípios e
Processo)



Ferramentas para
desenvolver oficinas de
Design Thinking



Portifólio de material
de estudos



Problemas Organizacionais



Efeitos sistêmicos de ações em problemas organizacionais

Inteligência coletiva para resolver problemas públicos

<https://canvas.govlabacademy.org/>



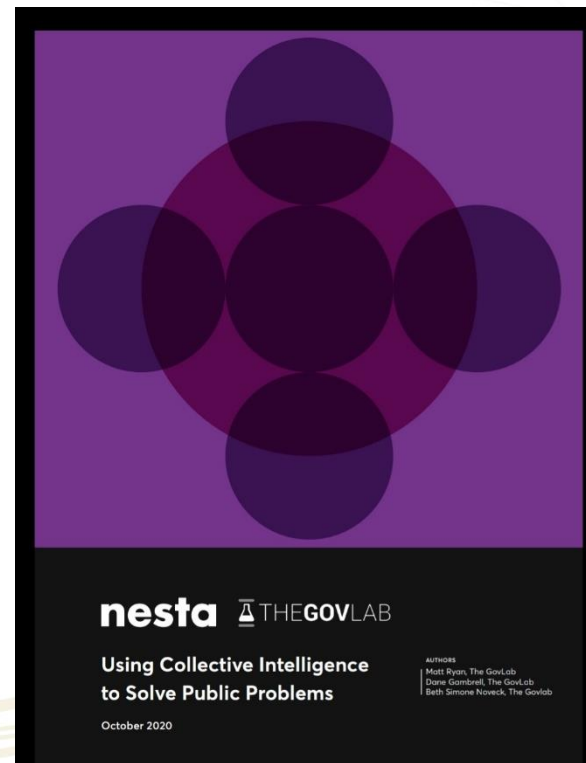
TAKEUCHI Hirota NI. **Gestão do conhecimento.** São Paulo: Bookman; 2008.



A ciência por trás da solução de problemas públicos
Diretora do Laboratório de Governança (GovLab) da
Universidade de Nova Iorque, Beth Noveck, abriu a...
[youtube.com](https://www.youtube.com/watch?v=mOYLwRn1cg)



<https://www.youtube.com/watch?v=mOYLwRn1cg>





Inovação Incremental e Radical

Dimensões da Inovação

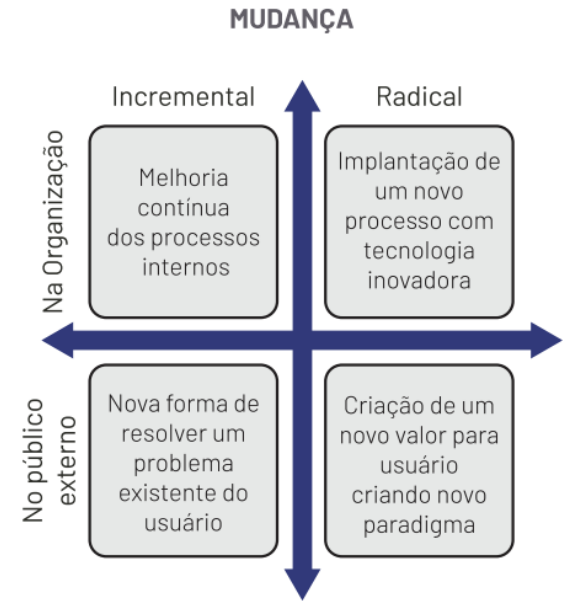


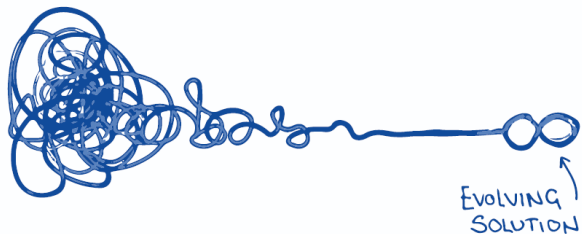
Figura 3 – Dimensões da Inovação

Fonte: PADOVANI & ABRAHAM (2011)⁶

Fonte: Canêdo, Enap/Gnova (2017)

Etapas do Design Thinking (Processos)

Fonte: Canêdo, Enap/Gnova (2017)



DESIGN THINKING

É um **modelo mental**, uma abordagem **prática** para **solucionar problemas** complexos por meio de um **olhar humano**.

PRINCIPAIS VALORES

Colocar as pessoas no centro.
Entender as pessoas de forma mais integral.

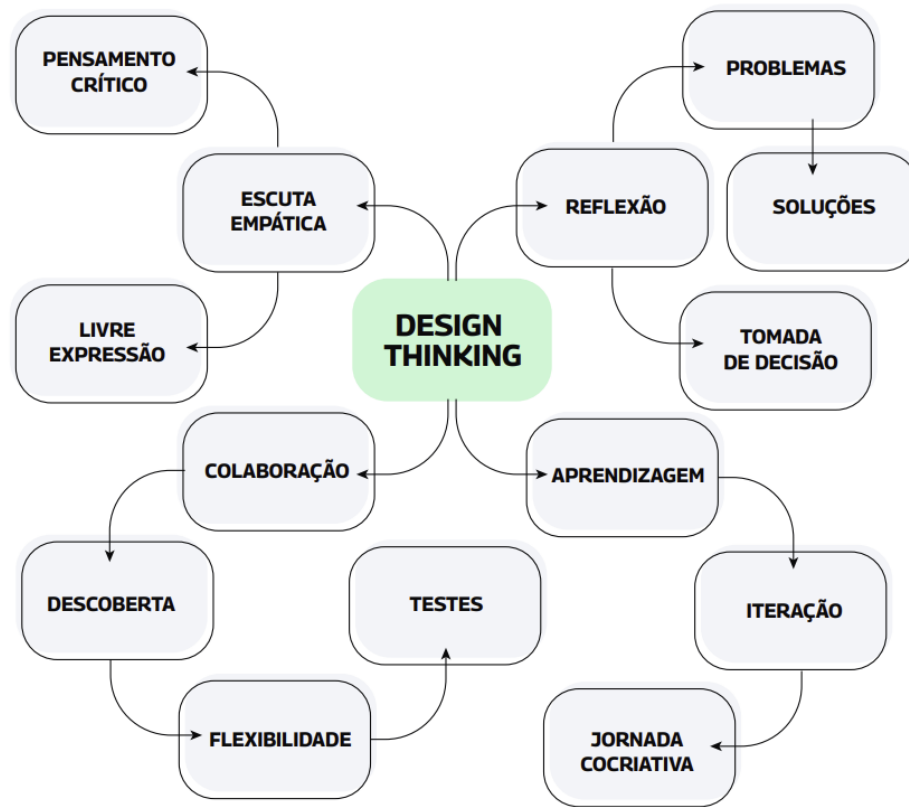
EMPATIA

Envolver diferentes atores.
Com a colaboração se busca novos olhares sobre o desafio.

COLABORAÇÃO

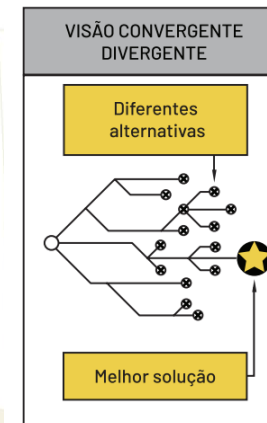
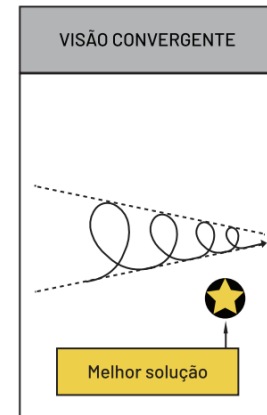
EXPERIMENTAÇÃO

Usar a experimentação para aprender. Entender que errar faz parte do processo de aprendizagem.



Fonte: Enap/Gnova Comunidades (2018)

Figura: Modelo Design Thinking Laboratório de Ideias Anvisa

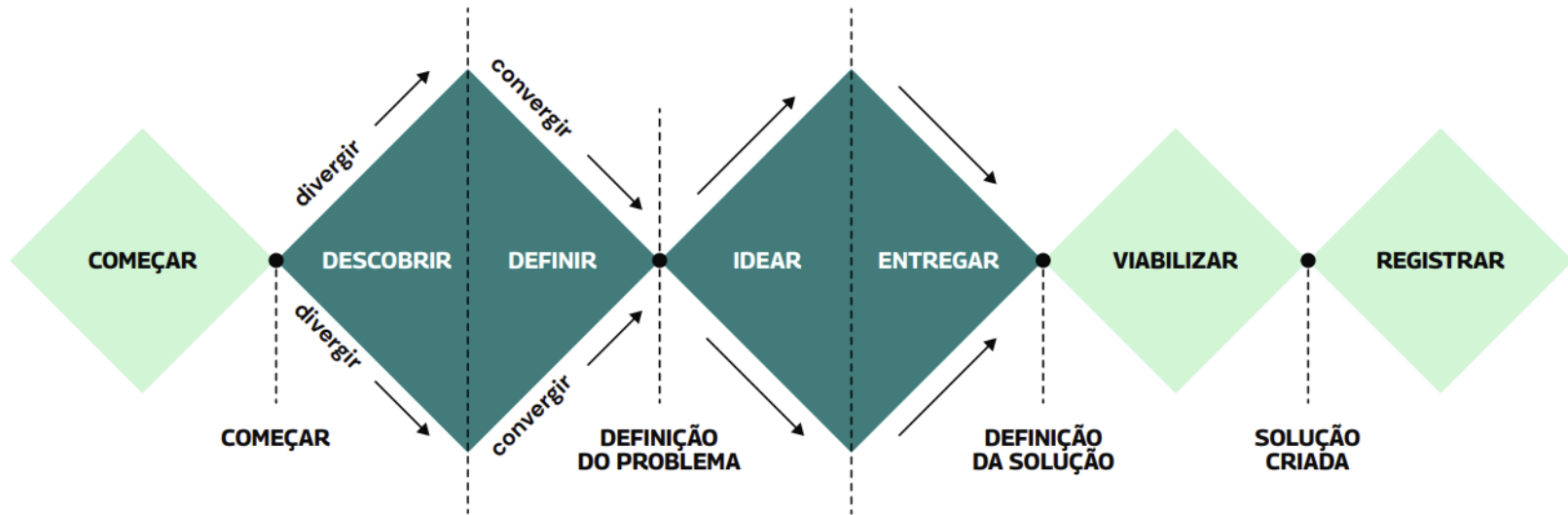


Fonte: Laboratório de Ideias Anvisa apud Medeiros, Silva e Mendonça (2018)

Fonte: Enap/Gnova (2017)

DUPLO DIAMANTE EXPANDIDO

FRAMEWORK ADAPTADO PARA O SERVIÇO PÚBLICO



Fonte: Enap/Gnova Comunidades (2018)



FERRAMENTAS DESIGN THINKING



BIBLIOCONTAS
XI Fórum Nacional dos Bibliotecários e Arquivistas
dos Tribunais de Contas

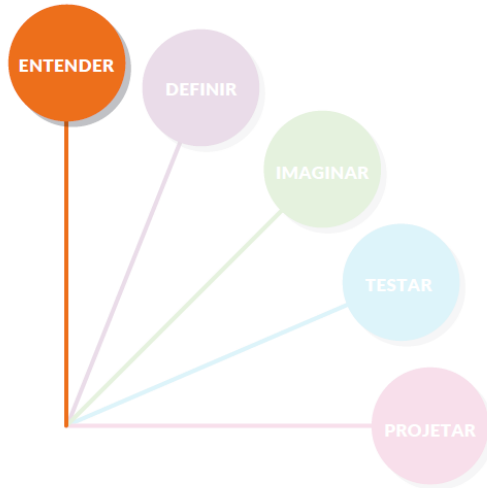


Comitê Técnico de
Gestão de Informação
e do Conhecimento

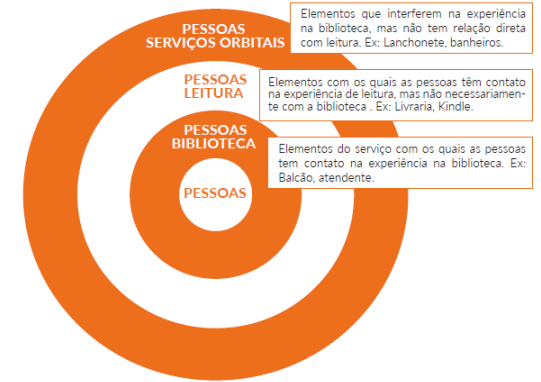


Fonte: Canêdo, Enap/Gnova (2017)

FERRAMENTA **DESK RESEARCH**



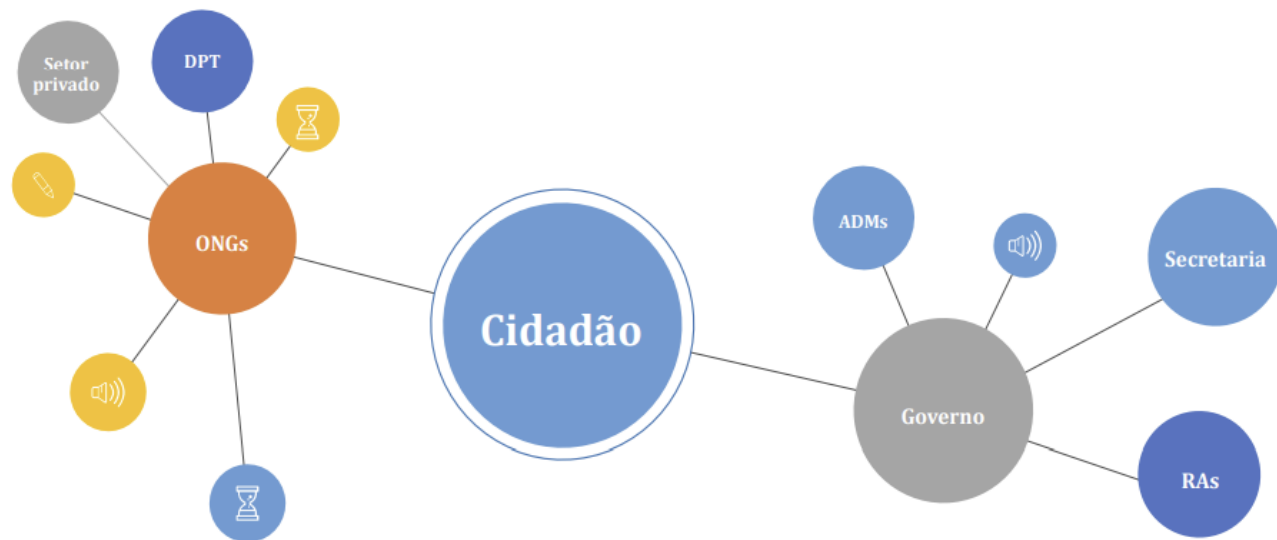
FERRAMENTA **ECOLOGIA DO SERVIÇO**



Exemplo de um painel de Ecologia do Serviço construído para subsidiar o projeto trabalhado em Oficina. Desafio do projeto: Como melhorar a experiência das pessoas com a biblioteca da Enap?

Mapa de Stakeholders

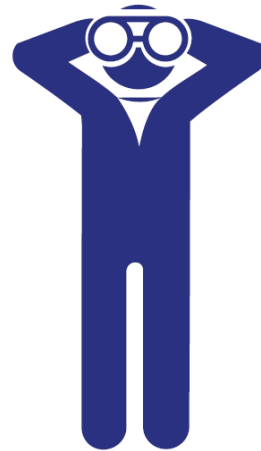
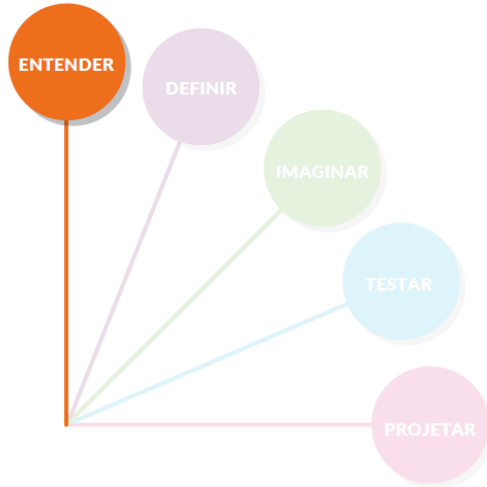
Fonte: Leitão, Secretaria de Economia do Distrito Federal (2020)



Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria de Economia do Distrito Federal
GDF
Governo do Distrito Federal

Fonte: Canêdo, Enap/Gnova (2017)

FERRAMENTA
**OBSERVAÇÃO
DO SERVIÇO**



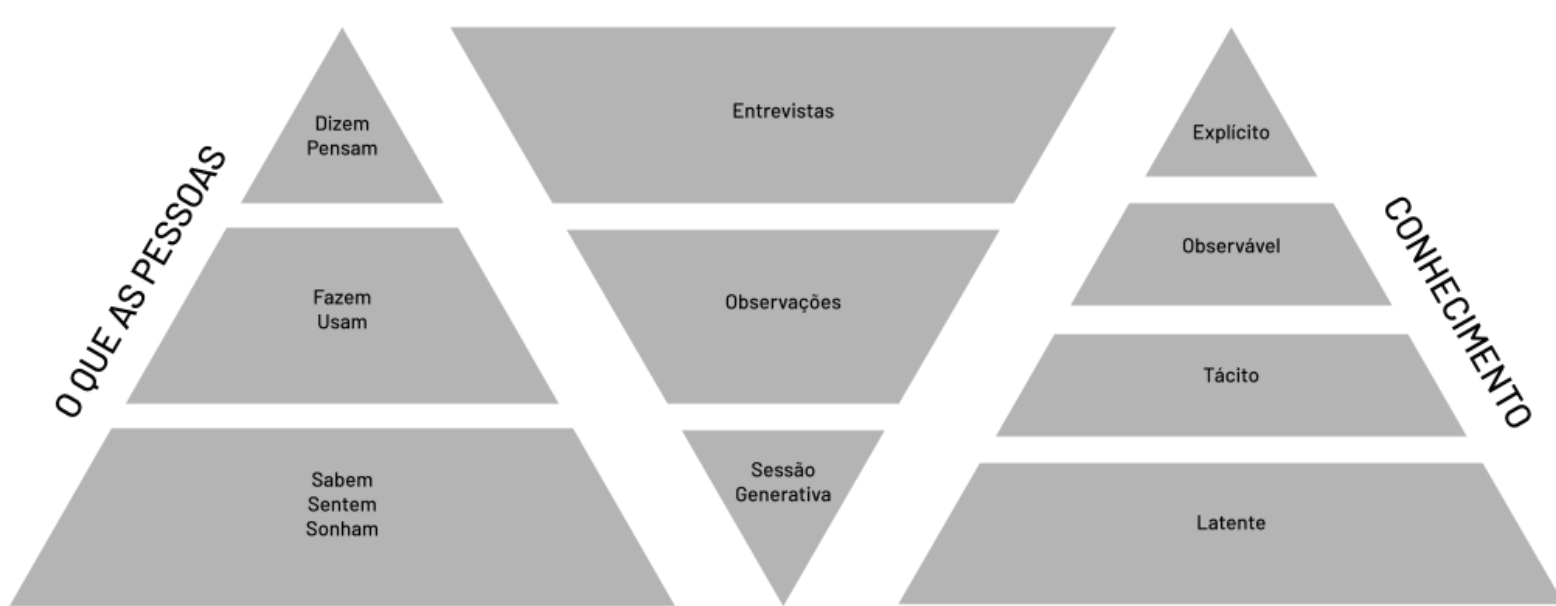
FERRAMENTA
**ENTREVISTA DE
PROFUNDIDADE**



Fonte: Medeiros, Silva e Mendonça
Enap/ANVISA/Gnova (2018)

SUPERFÍCIE

TÉCNICAS



PROFUNDIDADE

Levantamento de dados



Questionários



Testes



Observações



Grupos focais

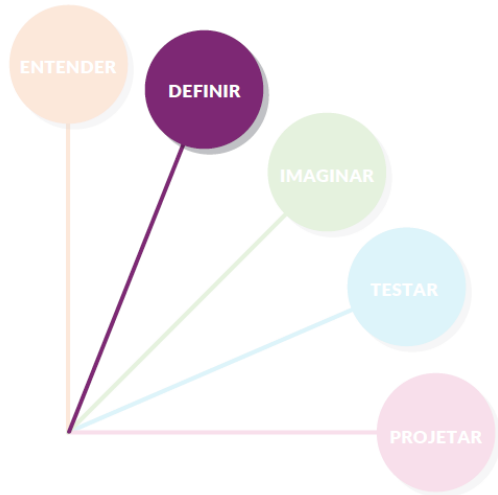


Entrevistas



Fonte: Canêdo, Enap/Gnova (2017)

FERRAMENTA **PERSONA**




FERRAMENTA **JORNADA DO USUÁRIO**

ACÇÕES	
PENSA E SENTE	
EXPERIÊNCIA	
PONTOS DE CONTATO	
COMENTÁRIOS	

1.1.8. Mapa da Empatia



Entender

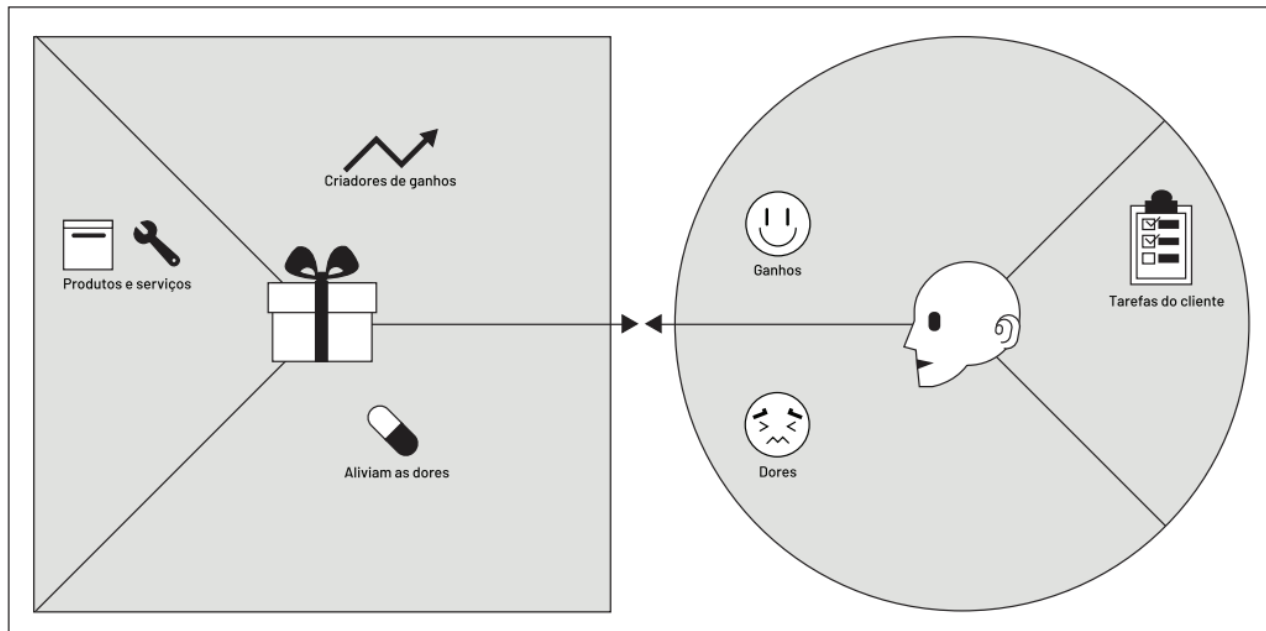
NOME:		IDADE:	
O que ouve?		O que pensa e sente?	O que vê?
			
O que fala e faz?			
QUAIS SÃO AS DORES?		QUAIS SÃO AS NECESSIDADES?	

Fonte: Medeiros, Silva e Mendonça
Enap/ANVISA/Gnova (2018)

1.2.4. Canvas de Proposta Valor



Entender



Fonte: Medeiros, Silva e Mendonça Enap/ANVISA/Gnova (2018)

1.1.7. Jornada do Usuário



Entender

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				

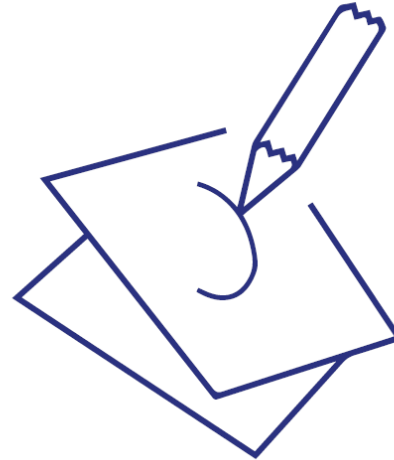
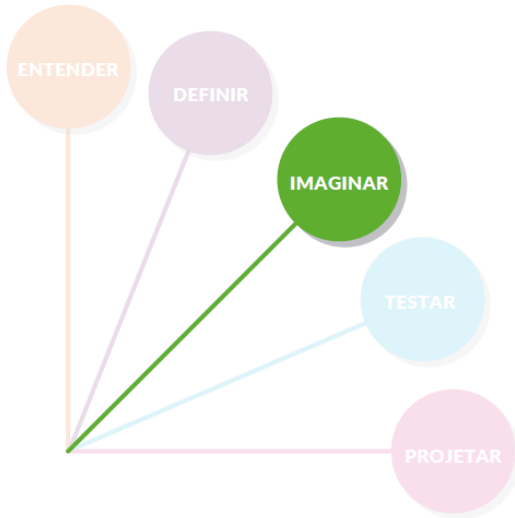
PROCESSO

Fonte: Enap/ANVISA /Gnova (2018)

Fonte: Canêdo, Enap/Gnova (2017)

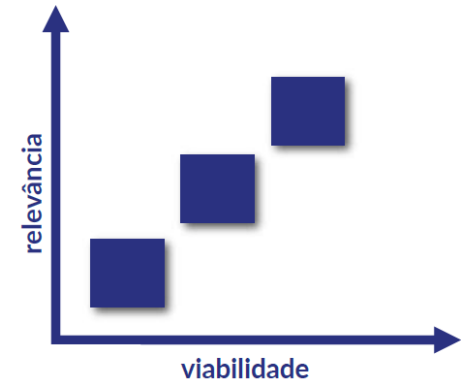
FERRAMENTA
REGISTRO VISUAL

.....



FERRAMENTA
MATRIZ 2X2

.....





2.5. Crazy 8's



Explorar

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

Fonte: Medeiros, Silva e Mendonça
Enap/ANVISA/Gnova (2018)



2.8. Priorização de Ideias

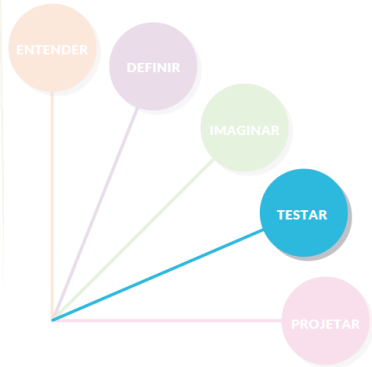


	Facilidade na implementação	Custo	Impacto nos usuários	Impacto no negócio	Retorno financeiro	Produto
Ideia 1						
Ideia 2						
Ideia 3						
Ideia 4						



Fonte: Canêdo, Enap/Gnova (2017)

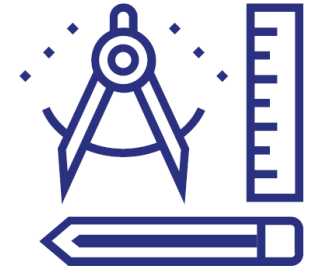
FERRAMENTA
ENCENAÇÃO

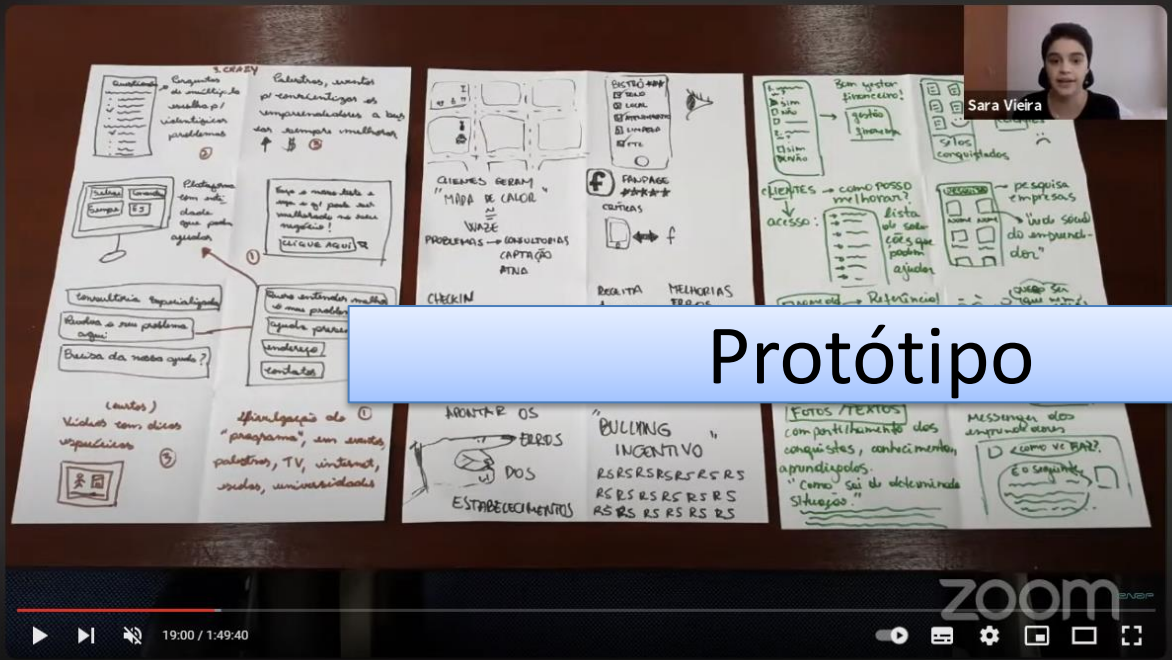


FERRAMENTA
STORYBOARD



FERRAMENTA
PROTOTIPAGEM RÁPIDA





Protótipo

GNpapo Inovaflix - Prototipagem e Teste

Enap
80 mil seguidores

Subscrever

69

Partilhar

Guardar

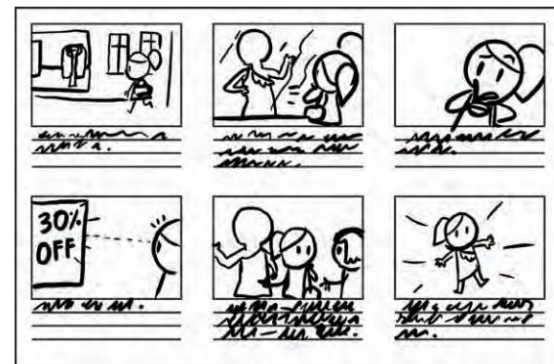
Protótipo

Fonte: Enap/ANVISA/Gnova
(2018)

Fonte: GNpapo Inovaflix -
Prototipagem e Teste



Esta Foto de Autor Desconhecido está licenciado em [CC BY-NC-ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



Vamos conhecer o exemplo de Marcos...



Marcos é aluno do curso de Administração Pública e está no 3º período do curso e a coordenação lhe fez a orientação de estar atento ao preenchimento das 780hrs da carga horária complementar do curso.



Chegando no 7º período...

Marcos tirou um tempo para verificar os componentes cursados e se já teria atingido a marca das 780hrs necessárias de acordo com seus feitos ao longo da graduação. Por meio de seus cálculos viu que...

7 Componentes optativos:
 $60 \times 7 = 420$ horas

03 Extensão universitária:
 $105 \times 3 = 315$ hrs

Total: $780\text{hrs} - (420+315)$
 $= 45$ horas

As 780hrs podem ser preenchidas por meio de disciplinas optativas e as AAIFE's (Atividade integradora de formação extensionista). Todo semestre é ofertada pelo menos uma disciplina optativa e nos 3º, 4º e 5º períodos oferecidas as extensões universitárias

Para saber melhor como poderia atingir a essa carga horária ele recorreu a coordenação que o informou da seguinte maneira:

Até o momento Marcos, no 3º período, contabilizou 2 disciplinas optativas e está terminando uma AAIF (Atividade integradora de formação extensionista) e uma disciplina optativa. Fazendo as contas, ele viu que, por enquanto, tem de carga horária complementar, já considerando as que está cursando atualmente, 285 horas. Assim, ainda restam 495 horas para Marcos concluir.

03 componentes optativos: $60 \times 3 = 180$ hrs

01 Extensão Universitária: 105hrs

Total: $780 - (180+105) = 495$ horas

Nos períodos seguintes, Marcos optou por preencher a carga horária optativa com disciplinas optativas e atividades integradoras de formação extensionista que fossem oferecidas.

AINDA RESTAVAM 45 HRS PARA ESTAR APTO A CONCLUIR O CURSO!

Então, ele decidiu no 8º período se matricular em mais um componente optativo de 60hrs e terminou seu quadro curricular preenchido da seguinte forma baixo:

1ºPERÍODO	2ºPERÍODO	3ºPERÍODO	4ºPERÍODO	5ºPERÍODO	6ºPERÍODO	7ºPERÍODO	8ºPERÍODO
Disciplinas obrigatórias	Disciplinas obrigatórias	Disciplinas obrigatórias	Disciplinas obrigatórias	Disciplinas obrigatórias	Disciplinas obrigatórias	Disciplinas obrigatórias	Disciplinas obrigatórias
Componente Optativo (60hrs)	Componente Optativo (60hrs)	Componente Optativo (60hrs)	Componente Optativo (60hrs)	Componente Optativo (60hrs)	Componente Optativo (60hrs)	Componente Optativo (60hrs)	Componente Optativo (60hrs)
		AAIF (105 hrs)	AAIF (105 hrs)	AAIF (105 hrs)			

Fonte: Coordenação do curso de Administração Pública UFRN (2022)

Para expandir
conhecimentos...

Quer fazer seu primeiro

PROJETO DE INOVAÇÃO

e não sabe muito bem por onde começar?

COMECE POR AQUI!

G*NOVA **Enap**

KIT de FERRAMENTAS

DESIGN THINKING

aplicado ao
Serviço Público

Guia de Facilitadores



DESIGN THINKING E DESIGN SPRINT


no Serviço Público



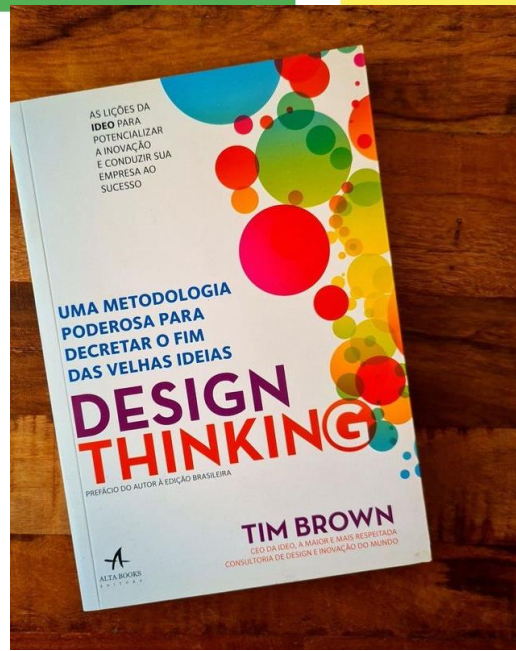
caso 21

Como identificar e disseminar inovação a partir da gestão de conhecimento?

o caso do CopiCola



COPICOLA *O que podemos copiar e colar deste projeto?*



DESIGN THINKING E DESIGN SPRINT

Kit de Ferramentas



Para expandir conhecimentos...

Design Thinking aplicado a Bibliotecas

Neste curso, você conhecerá as fases do Design Thinking e como aplicá-las em espaços educativos, especialmente nas bibliotecas públicas e comunitárias, com o fim de promover uma busca inovadora por soluções criativas através da co-criação. Além disso, compreenderá as origens da metodologia e as possibilidades de implementação, a partir da apresentação de exemplos reais e práticos.



Curso Aberto

 **FALE CONOSCO**



NiGEP/DAGPS

UFRN
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE



Início LISP Brasil LISP América Latina Equipe LISP NiGEP Perguntas frequentes

O NiGEP

O Núcleo de Inovação na Gestão Pública (NiGEP) é formado por professores do Departamento de Administração Pública e Gestão Social (DAPGS) e também congrega discentes da graduação e pós-graduação que atuam principalmente na temática da inovação no setor público.

As iniciativas do NiGEP abrangem pesquisas, assessorias e cursos com foco na inovação, transparência, gestão, serviços públicos e políticas públicas.

O NiGEP apoia o desenvolvimento de inovações nas organizações públicas como forma de enfrentar desafios cada vez mais complexos e de modo a aumentar o valor público entregue à sociedade.

Os resultados das nossas iniciativas são divulgados por meio da participação em congressos científicos, publicação de relatórios de pesquisa e de artigos científicos em periódicos nacionais e internacionais.

Os professores do NiGEP também lecionam no Programa de Pós-graduação em Gestão Pública (PPGP), que oferta o curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública por meio de convênio com organizações públicas de todo o país.

[NiGEP no Diretório do CNPQ](#)

<https://lisp.ufrn.br/nigep/>



BIBLIOCONTAS
XI Fórum Nacional dos Bibliotecários e Arquivistas dos Tribunais de Contas

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

O CNJ Gestão da Justiça Programas e Ações Publicações e Pesquisas Sistemas e Serviços

Pesquisar

Pesquisa irá mapear inovação nos tribunais e subsidiar Plano Nacional de Inovação

7 de dezembro de 2022 - Notícias CNJ / Agência CNJ de Notícias



ARTE: CNJ

Compartilhe



Pesquisa lançada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) irá mapear o cenário de inovação nos tribunais e identificar a visão e a experiência desses órgãos sobre a maturidade do tema na Justiça. Esse levantamento irá subsidiar, ainda, a elaboração do Plano Nacional de Inovação, instrumento que visa implementar a Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário.

@ppgpufrn

Instagram

Iniciar sessão Regista-te



ppgpufrn Seguir

86 publicações 669 seguidores A seguir 328

PPGP-UFRN
Perfil do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da UFRN
@posgraduacao.ccsa.ufrn.br/PPGP

PUBLICAÇÕES IDENTIFICAÇÕES



SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

PPGP
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

UFRN

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

E-mail: ppgp.ufrn@gmail.com
<https://posgraduacao.ufrn.br/PPGP>

Telefone/Ramal: (84) 99474-6765

Programa Ensino Projetos de Pesquisa Calendário Processos Seletivos Notícias Documentos Outras Opções

Últimas Notícias

Outras Opções

- Credenciamento de novos docentes
- EGRESSOS
- PPGP - Página

Processos Seletivos

Veja abaixo os processos seletivos disponíveis para nosso Programa de Pós-Graduação.

- » MESTRADO (18/04/2024 : 20/05/2024)
- » MESTRADO (26/03/2024 : 20/05/2024)

Calendário

DATA : 25/04/2024HORA: 14:00LOCAL: <https://meet.google.com/swu-kpfi-qcc>

Mais Notícias

» 25/04/2024 - Ambientes virtuais das bancas de qualificação por videoconferência (link banca de ANA LAURA DE FREITAS RÉGO)

https://sigaa.ufrn.br/sigaa/public/programa/portal.jsf?id=5679&lc=pt_BR

Referências

- CANÊDO, Karina. **Kit de ferramentas design thinking aplicado ao setor público**. Brasília: ENAP, 2017. Disponível em < <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3138> >. Acesso em 15 de maio de 2024.
- ENAP. **Épico 2. Como fazer meu primeiro projeto de inovação**. GNova Comunidades. 2023. Disponível em <<https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/7787>>. Acesso em 15 de maio de 2024.
- LEITAO, R.S. **Curso de Design Thinking no serviço público**. Escola de Governo do Distrito Federal. 2020. Disponível em <<https://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/02/Apresentacao-4.pdf>>. Acesso em 15 de maio de 2024.
- MEDEIROS, C.; SILVA, G.; MENDONÇA, L. **Guia de Facilitadores: Design Thinking e Design Sprint no Setor Público**. Brasília: ENAP, 2018. Disponível em < <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4501> >. Acesso em 15 de maio de 2024.



BIBLIOCONTAS

XI Fórum Nacional dos Bibliotecários e Arquivistas
dos Tribunais de Contas

Prof. Dr. Fábio Resende de Araújo

Contato
fabio.resende@ufrn.br

Comitê Técnico de
Gestão da Informação
e do Conhecimento



50

