

Design Thinking no ensino de administração e cursos correlatos

Andréa Rodrigues Barbosa¹
Lilian Christianne Rodrigues Barbosa Ribeiro²
Lucilo José Ribeiro Neto³
Aristeu Borchardt⁴

Resumo

Com o surgimento de novas abordagens de ensino, o *Design Thinking* – DT se amolda como uma proposta que favorece a inovação e o desenvolvimento de ideias criativas, solucionando problemas e desafios no processo de construção do conhecimento. Essa abordagem, inicialmente utilizada no meio empresarial, estende-se ao meio educacional, permitindo o teste de caminhos e a colaboração para o aprendizado coletivo, como o uso de técnicas que estimulem a criatividade e o processo de ideação. Dito isso, esse trabalho, por meio da pesquisa bibliográfica, tem como objetivo apresentar como as etapas do *Design Thinking* podem ser utilizadas no curso de administração e cursos correlatos.

Palavras-chave: Design Thinking. Ensino de administração. Novas abordagens de ensino.

¹ Mestre em Administração pela UFBA e Docente do Curso de Administração da Instituição de Ensino Superior de Cacoal – Fanorte.

² Mestranda em Enfermagem do PPGENF/UFAL, Residência em Enfermagem em Neonatologia pela UNCISAL e Especialista em Enfermagem em Pediatria/neonatologia (FIP).

³ Doutorando em Biotecnologia em Saúde RENORBIO/UFAL e Mestrado em Ciências da Saúde – PPGCS/UFAL.

⁴ Pós-graduado em Didática do Ensino Superior – Unicesumar e Bacharel em Direito pelas Faculdades Integradas de Cacoal – UNESC.

Introdução

A abordagem *Design Thinking* - DT foi criada por professores da Universidade de Stanford, nos Estados Unidos (2000) e popularizou-se através de uma agência de inovação do Vale de Silício da Califórnia, chamada IDEO. Em 2010, foi difundida no Brasil por Tenny Pinheiro e Luis Alt (GONSALE, 2017). Essa abordagem auxilia no processo de organização do pensamento, possibilitando o surgimento de soluções criativas voltadas ao aprendizado de pessoas e organizações.

Segundo Brown (2010) *apud* Cavalcanti (2016), o Design Thinking teve início com o resultado do aprendizado contínuo dos designers, ao utilizar suas habilidades para ajustar as necessidades das pessoas aos recursos disponíveis, considerando possíveis restrições de negócios. Cavalcanti (2016) explica que a proposta de Brown (2010) favorece a construção de um caminho para soluções criativas e inovadoras, aumentando o nível de colaboração para o entendimento de diferentes situações, por meio da observação e criação em conjunto.

A partir dessa ideia, o DT tem sido utilizado para solucionar problemas empresariais de maneira criativa, e seu uso também se estende às demais áreas profissionais, educacionais, entre outras.

Diante do surgimento de novas abordagens de ensino na graduação, o DT surge como uma proposta a ser utilizada pelos docentes, no sentido de incluir alunos no processo de elaboração do plano de ensino e organização das atividades a serem desenvolvidas no decorrer do semestre. Essa inclusão possibilita a geração de ideias criativas, fazendo com que o aluno se sinta parte do processo e desenvolva habilidades voltadas ao trabalho em equipe e geração de conhecimento.

Dito isso, esse estudo foi desenvolvido por meio da pesquisa bibliográfica, e tem como objetivo apresentar possíveis usos da abordagem do Design Thinking no processo de ensino-aprendizagem durante a graduação dos cursos de administração e correlatos.

Resultados e discussões

Ao procurar entender como o DT era utilizado em empresas prestadoras de serviços, Stickdorn (2014) explica sobre a necessidade do uso de métodos e ferramentas que consigam extrair uma ideia mais próxima das necessidades dos clientes. Esses métodos e técnicas fazem com que o designer de serviços se coloque no lugar do usuário, entendendo os resultados de sua experiência com o serviço, uma vez que as pessoas possuem necessidades e expectativas diferentes.

Ao se colocar no lugar do cliente, o designer busca uma melhoria na comunicação entre ambos, facilitando o alcance dos objetivos e evitando situações constrangedoras durante o serviço e após este. Stickdorn (2014) também aclara sobre a necessidade de se conhecer a mentalidade das pessoas, no meio empresarial, incluindo situações de trabalho em equipes interdisciplinares, nas quais se buscam um maior entendimento da linguagem centrada no cliente.

Segundo Ambrose (2011), o DT é constituído por sete etapas: definir, pesquisar, gerar ideias, testar protótipos, selecionar, implementar e aprender. O autor também apresenta essas etapas, agrupando as etapas definir, pesquisar e gerar ideia na fase “geração de ideia”, conforme

quadro 1. Esse grupamento se deu devido às similaridades existentes entre ambas dentro do processo de conceber uma ou mais ideias. As demais etapas estão apresentadas de acordo com sua função na organização do pensamento, proposta pelo DT.

Etapas	Como acontece
Geração de ideias	Momento da identificação das motivações e necessidades do consumidor final. É quando as ideias são geradas para atender a essas necessidades e motivações.
Teste de protótipos	Inclui a resolução ou o desenvolvimento dessas ideias, as quais são apresentadas e analisadas pelo grupo de usuários e de <i>stakeholders</i> , antes de serem apresentadas ao cliente.
Seleção	Alinhamento das soluções propostas de acordo com os objetivos de design.
Implementação	Corresponde ao desenvolvimento do design e de sua entrega final ao cliente.
Aprendizado	Momento do aprimoramento dos designers, por meio de informações resultantes do feedback do cliente e do público-alvo. Também abrange propostas de melhorias para projetos futuros.

Quadro 1: Etapas do design.
 Fonte: Adaptado de Ambrose (2011).

Conforme se observa no quadro 1, a geração de ideia tem início com a descoberta das necessidades e motivações dos clientes. Nesse momento, as equipes de criação podem utilizar técnicas de criatividade, a exemplo do *brainstorming* (tempestades de ideia). Em seguida, as ideias serão testadas e, se bem desenvolvidas, serão implementadas, acrescentando melhorias ao processo de design por meio das informações de clientes e público-alvo.

Diante do surgimento da utilização de novas abordagens didático-pedagógica, surge como uma nova oportunidade: a experimentação do “*Design Thinking*”. Seu uso vem como uma proposta voltada para a inovação, pois contribui para a apresentação de desafios em situações criativas, e diferentes formas de soluções, permitindo testar os caminhos, aprendendo durante o processo de fazer. Atualmente, a utilização do DT tem sido recomendada para o campo educacional por envolver empatia, e promover a colaboração e trabalho em equipe (FILATRO E CAVALCANTE, 2017).

A proposta do DT para o campo educacional está em concordância com a declaração mundial sobre educação superior no século XXI, quanto à aplicação do processo de inovação, o qual pode favorecer a interdisciplinaridade e a transdisciplinaridade dentro dos programas de ensino. O DT também é uma abordagem voltada à promoção do aluno ativo, com iniciativas, deixando de ser apenas receptor do conhecimento (JANKEVICIUS E HUMEREZ, 2015).

Em 2012, a IDEO lançou um material sobre DT pensando na sua utilização no processo de educação, o “*Design thinking for educators*”, traduzido e adaptado para o contexto brasileiro em 2014 (GONSALE, 2017). O DT é uma abordagem baseada em experiências vivenciadas pelos participantes, na formulação de hipóteses criativas, que são testadas e podem ou não funcionar, valorizando o erro como parte integrada ao processo. Nesse modelo, os erros podem ser corrigidos de forma criativa e colaborativa várias vezes, para o melhor aperfeiçoamento (FILATRO E CAVALCANTE, 2017; GONSALE, 2017).

Embora não seja considerada uma metodologia ativa, o DT permite criar diversas metodologias, pois possibilita alterar, misturar e recriar para dar resultado a desafios específicos, abrindo espaço para outras áreas do conhecimento e adequando às suas necessidades, para enfrentar e resolver o problema. Além dessas contribuições para o ensino, o DT considera o discente como sujeito ativo no processo de aprendizagem, focando o ser humano como centro do processo (GONSALE, 2017).

Ainda segundo o autor, numerosas possibilidades da abordagem do DT podem favorecer no processo educativo. Por professores em sala de aula com alunos, planejamento de trabalhos de acordo com os perfis dos alunos, ou aula invertida (ensino híbrido) entre outros locais, fora da instituição de ensino. É eficiente na proporção de trabalhos em grupos, favorecendo a valorização da troca de informação e o surgimento de soluções criativas para os problemas enfrentados no cotidiano. Segundo as recomendações da IDEO (2014), no livro *Design Thinking for Educators*, o processo do design se inicia com a fase da descoberta das necessidades e termina com a fase da evolução, na qual as ideias são comunicadas e valorizadas pelos criadores, conforme quadro 2.

Fases	O que inclui?
Descoberta	Corresponde ao momento em que estudantes, pais e familiares, professores, colegas e gestores iniciam um intenso entendimento de suas necessidades. Esse entendimento permite a inspiração e criação de novas ideias. Nessa fase é preciso entender o desafio e transformá-lo em oportunidade de aprendizado.
Interpretação	Essa é a fase dos estímulos aos insights por meio das interpretações das histórias dos participantes. As inspirações advêm dos resultados de observações, idas a campo, conversar, entre outras técnicas. A partir daí, é preciso selecionar e recompilar o pensamento para a fase da ideação.
Ideação	As ideias são geradas por meio da ideação, e o brainstorming pode ser utilizado como técnica para favorecer o fluir do pensamento, valorizando o desenho ao invés da escrita. Nesse momento, procura-se valorizar pensamentos visionários e ideias inovadoras.
Experimentação	As ideias ganham vida com a experimentação. Esse é o momento para se construir protótipos, tornando as ideias tangíveis. Essa fase também permite o aprendizado compartilhado, e o melhor refinamento das ideias. O <i>feedback</i> também é aproveitado nesse processo.
Evolução	A evolução permite o reconhecimento do progresso do aprendizado e do que já foi alcançado. A partir daí, busca-se o envolvimento de outras pessoas e o planejamento dos próximos passos. O tempo e o registro dos processos são valorizados. É o momento de promover a ideia e formar parcerias.

Quadro 2: Fases do Design Thinking para educadores.

Fonte: Adaptado de IDEO (2014).

O uso do DT na graduação em Administração e cursos correlatos pode incluir as buscas pelas necessidades dos estudantes quanto aos métodos de ensino mais eficientes para aquela turma, e como o professor pode tornar suas aulas mais dinâmicas e interativas. É preciso entender quais são as reais necessidades de aprendizado dos estudantes. Isso inclui o

diálogo com a turma e outros professores, permitindo um conhecimento mais profundo sobre o perfil dessas necessidades.

A partir daí, tem início a interpretação com a organização do pensamento, para se chegar à ideação, a qual “pode ser o resultado de uma intuição e acontecer a qualquer momento, seja como resultado de um esforço intencional ou não” (CARVALHO, 2017, p. 28). O conceito proposto por Carvalho (2017) está relacionado à ideação para o desenvolvimento de um produto, no entanto, também pode ser utilizado para entender a ideação no processo educativo. Segundo o autor, o caminho para a ideação “depende de insights, originados na mente subconsciente”.

Nesse momento, pode surgir uma geração de ideias que compartilhem situações comuns entre os professores, como por exemplo, planos de visitas técnicas, criação de jogos, simulações, bancos de leitura, tipos de aulas invertidas, recursos digitais, organização de seminários, entre outros. A partir desse momento, em que se busca melhores caminhos de aprendizado, também se busca a valorização das histórias e do que foi exposto pelos participantes. O professor pode contribuir para esse processo de geração de ideias com o uso do brainstorming. Essas ideias e definições podem ser experimentadas, aperfeiçoadas, e os feedbacks de alunos e professores auxiliam naquilo que falta à realização da ideia. Todo esse caminho precisa ser registrado e valorizado no sentido de alavancar o aprendizado coletivo.

Considerações Finais

O ensino nos dias atuais tem requerido uma maior capacitação dos docentes. As buscas por novos métodos e abordagens têm contribuído para o aperfeiçoamento das práticas profissionais na educação, uma vez que existe a preocupação constante com o desenvolvimento das habilidades e competências do estudante. O uso do DT permite tanto o aperfeiçoamento das ideias de ensino praticadas pelos docentes, quanto às habilidades de criatividade e inovação do futuro profissional da Administração.

Referências:

- AMBROSE, Gavin. **Design thinking**. Porto Alegre: Bookman, 2011.
- CARVALHO, Marco Aurélio de. **Inovação em produtos: IDEATRIZ: uma aplicação da Triz: inovação sistemática na ideação de produtos**. 2. ed. São Paulo: Blucher, 2017.
- CAVALCANTI, Carolina Costa. 1.ed. **Design thinking na educação presencial, a distância e corporativa** [recurso eletrônico]. São Paulo: Saraiva, 2016.
- FILATRO, A.; CAVALCANTE, C. C. **Design Thinking na Educação Presencial, a Distância e Corporativa**. Saraiva, – 1.ed. – São Paulo: Saraiva, 2017.
- GONSALE, P. **Design thinkers e a ritualização de boas práticas educativas**. São Paulo: Instituto Educadigital, 2017.
- IDEO. *Design Thinking for Educators*. 2014. Disponível em: https://www.designthinkingforeducators.com/DT_Livro_COMPLETO_001a090.pdf. Acesso em julho de 2020.
- JANKEVICIUS, J. V.; HUMEREZ, D. C. Conceitos Básicos das Diretrizes Curriculares Nacionais (Dcns) dos cursos de Graduação da Área de Saúde. **Conselho Federal de Enfermagem (COFEN)**, 2015.
- STICKDORN, Marc. **Isto é design thinking de serviços** [recurso eletrônico]. Porto Alegre: Bookman, 2014.