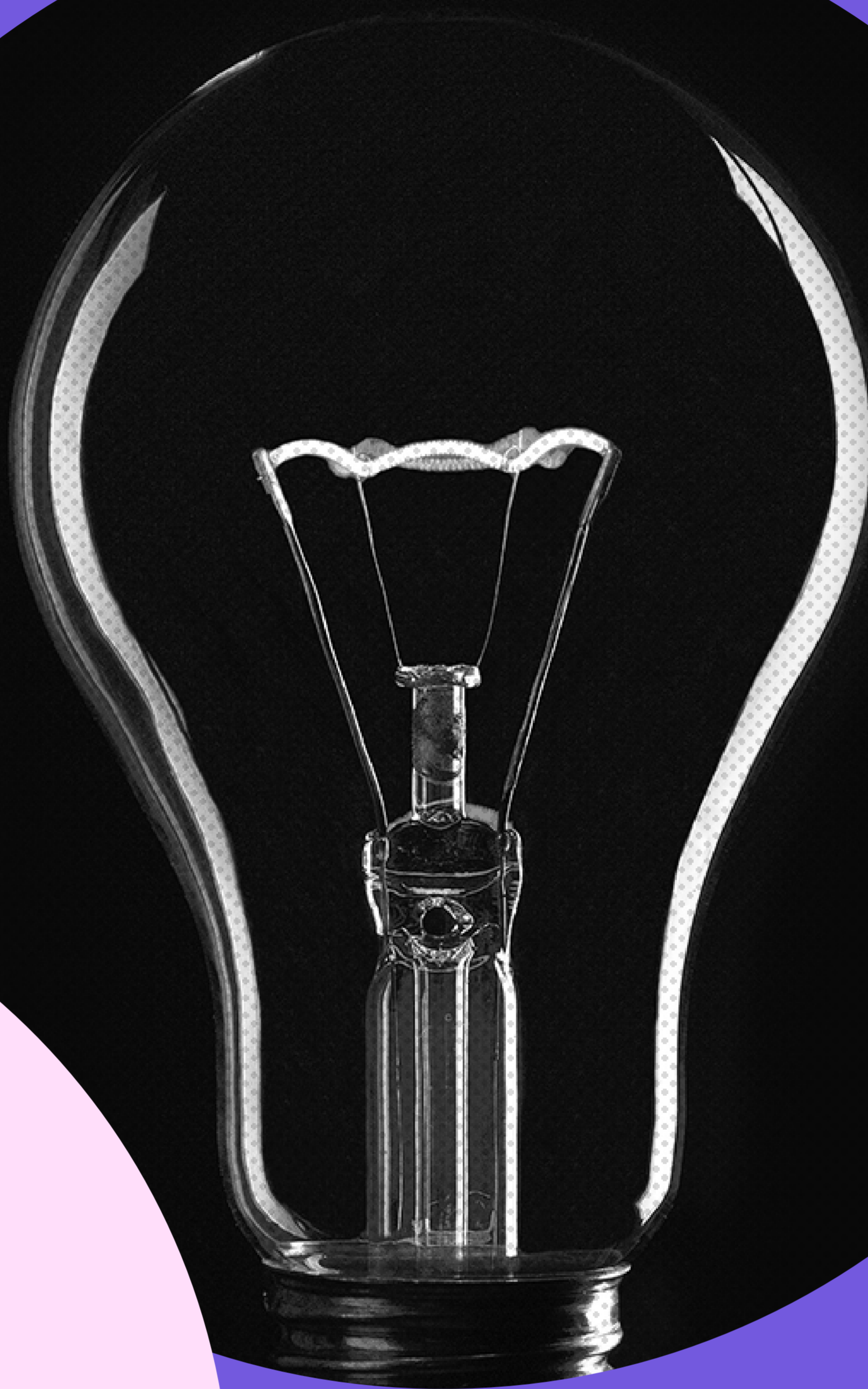


MJV



DESIGN
THINKING
DIGITAL:

**a virada de chave para
tempos de incertezas**

SUMÁRIO

- 03** **O futuro mudou: precisamos cocriá-lo juntos!**

- 06** **A urgência da inovação remota**

- 12** **Reposicionamento estratégico: o que realmente importa agora**

- 15** **Quais os desafios mais comuns?**

- 19** **Ferramentas de Design Thinking Digital**
 - Imersão
 - Análise
 - Ideação
 - Prototipação

- 30** **A Cultura do DT Digital**



01

O FUTURO
MUDOU:

precisamos cocriá-lo juntos!

O mundo não parou, só mudou um pouco. E, para isso, as empresas precisam de um **plano de continuidade de negócio**.

Grandes mudanças vêm de grandes questionamentos. E esse é o primeiro passo: questionar. Mas é preciso fazer as perguntas certas.

O que importa agora?

O que importa para o futuro?

Como me preparo?

O que devo fazer?

Lembre-se dessa frase como um mantra para as mudanças que virão: **para o novo chegar é preciso abrir mão do velho**.

É bem verdade que o antigo não funciona mais, não é a toa que o mundo chegou nesse lugar que estamos. Mas o novo ainda não está pronto. E é justamente nesse lugar que mora a chance de co-criar essa nova mentalidade.

As formas ‘tradicionais’ de trabalho estão sendo postas em cheque. Resta saber: quais corporações vão conseguir se adaptar com mais agilidade?

Pensar em que habilidades precisamos desenvolver, adotar modelos de gestão mais eficientes. Repensar processos.

Recalibrar a estratégia. Olhar com mais atenção para a necessidade de um propósito que carregue a verdade da empresa e esteja vivo em cada processo.



Mudanças trazem incertezas. Elas demandam uma ruptura com as estruturas vigentes e trazem consigo o desconhecido.

É um momento de incertezas, mas não necessariamente de medo. É possível sair dessa crise muito mais fortalecido, assertivo e estratégico. Basta olhar para o lugar certo e empregar a ferramenta certa. É sobre isso que vamos refletir nesse material!





02

A URGÊNCIA
DA INOVAÇÃO
REMOTA

Nossa realidade mudou. E, pensando no contexto de incertezas que estamos vivendo por conta da proliferação do Covid-19, é importante repensarmos nossa estratégia. O presente (e o futuro!) será daquelas empresas que pensarem em cocriar, que priorizarem a proximidade com seus colaboradores e clientes.

É esse movimento que a MJV já fazia e está sendo potencializado nesse momento tão delicado. E o Design Thinking, metodologia que está em nosso DNA e que foi o alicerce de nossa construção de valores, pode ser o fio condutor para essa transformação.

Inovação Remota: como ela acontece?

Cenários de incerteza funcionam como verdadeiros catalisadores para esse processo.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O advento e consolidação do trabalho remoto está intimamente ligado ao processo de transformação digital que vivemos na última década. Essa nova dinâmica já faz parte da rotina de muitos

colaboradores e pode ser bastante útil em termos de produtividade.

A revolução digital está mudando a maneira como trabalhamos e já interrompeu a rotina habitual de nossos ambientes de trabalho. Os avanços na tecnologia permitiram que o trabalho flexível assumisse várias formas.

Reuniões por vídeo chamada, documentos compartilhados em nuvem, grupos de colaboradores conectados por aplicativos de celular... Essas mudanças já fazem parte do cenário corporativo e diminuem a distância que assombra o termo “home office”.

Trabalhadores de escritório são improdutivos por uma média de 37 minutos ao dia, não incluindo almoço e pausas. Trabalhadores remotos são improdutivos por apenas 27 minutos.

17 dias é quanto tempo por ano um funcionário remoto trabalha a mais que um funcionário de escritório.

MUNDO EM REDE

Muitas (e novas!) variáveis são inseridas nessa equação. Uma delas é a necessidade de isolamento social. É ela que vai empurrar as corporações para entrar em um processo de transformação remota e descentralizar suas práticas, rotinas, tomadas de decisão e tantos outros aspectos que definem como elas operam.

Em um mundo em constante mudança, as empresas não precisarão apenas envolver seus funcionários fisicamente, mas também virtualmente. Nesse contexto, é preciso saber operar remoto, em rede e de forma descentralizada.

NOVO PARADIGMA DO REMOTO

A maneira como os colaboradores trabalham, se reúnem, trocam e interagem é fundamental para a empresa se manter saudável e competitiva em um mercado que segue a lógica de um novo paradigma.

Chegamos em um cenário em que a interação física constante não é mais um fator fundamental para o sucesso

de um processo ou projeto. E nessa lógica podemos incluir colaboradores, equipes, parceiros, clientes. Mais do que nunca, entram em cenas estruturas distribuídas, descentralizadas e remotas.

O desafio que as empresas enfrentam reside em encontrar novas maneiras de envolver os funcionários e permitir uma cultura de colaboração. Algumas das barreiras incluem criar um senso de equipe e pertencer, encontrar significado no dia a dia, conectar-se à missão, visão e valores da empresa e sentir-se seguro e capacitado para fazer a diferença.

HOME OFFICE IS THE NEW BLACK

No mundo conectado, equipe híbridas e distribuídas em várias localidades se tornaram a norma. Fenômenos globais estão sacudindo as formas tradicionais de trabalho.

O ambiente de trabalho como o conhecemos talvez seja algo do passado. A reboque do momento de incerteza que vivemos, as empresas precisam urgentemente se adaptar a novas formas de gerenciar equipes e de colaboração remota.

Para isso, a implementação de um ambiente de trabalho remoto de sucesso nas empresas deve focar em ajudar a gestão de equipes em manter **produtividade, engajamento e colaboração.**



Crescimento do trabalho remoto ao longo dos anos (Forbes 2020)

- 44% nos últimos 5 anos
- 91% nos últimos 10 anos
- 159% nos últimos 12 anos





03

REPOSICIONA-
MENTO ESTRATÉGICO:

o que realmente importa agora

O que realmente importa agora? A resposta é simples: **reposicionamento estratégico.**

O Design Thinking será o pano de fundo para um *reenquadramento estratégico* (ou *reframe estratégico*, como preferir chamar).

O que é isso?

Repensar e entender como as pessoas estão se sentindo, como estão lidando com a nova realidade, que mudanças ela traz e o que temos em comum.

O Design Thinking consegue traçar um panorama de todos esses vetores, compreendendo profundamente o indivíduo através de suas análises. Dessa forma, coloca todos em uma mesma página, possibilitando um maior entendimento do negócio nesse momento de transição e de gestão.

O que precisamos nesse momento é entender o indivíduo, conhecer e compreender a fundo suas necessidades. E isso nos levará a repensar, também, o negócio. E é aí que o Design Thinking brilha porque isso é o que ele faz de melhor.

E como isso gera valor para o negócio?

1. Promove engajamento
2. Ajuda a pensar em ações que geram uma transição remota mais eficiente
3. Mostra o caminho para repensar o negócio em um momento de crise
4. Encontra oportunidades de negócio nesse contexto
5. Mantém a corporação no jogo: sua empresa continua competitiva no mercado





04

QUAIS OS
DESAFIOS MAIS
COMUNS?

Todo esse novo contexto de muitas incertezas traz uma diversidade de desafios complexos e urgentes. As empresas precisam criar soluções rapidamente para assegurar competitividade e continuidade em suas operações e objetivos.

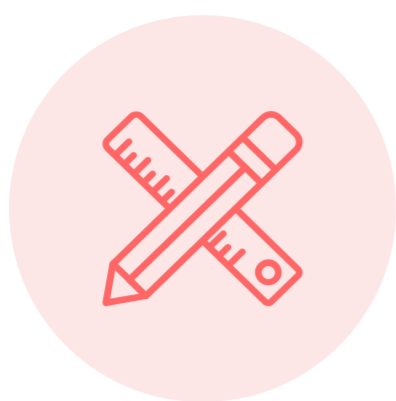
É importante lembrar que estamos falando de desafios que permeiam toda a estrutura empresarial e se desdobram em aspectos estratégicos, táticos e operacionais. Isolamento social e trabalho remoto são apenas algumas das preocupações e desafios.

E como enfrentar esses desafios para manter a competitividade de curto e médio prazo?

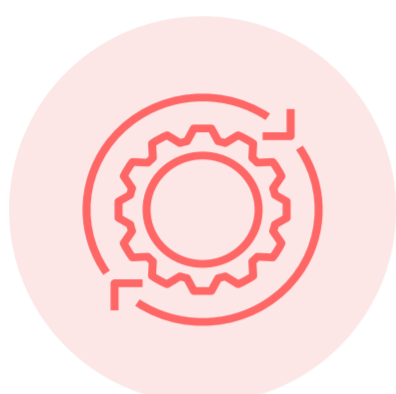
Já demos um spoiler nesse material: utilizando o **Design Thinking**.

Ao trazer uma mentalidade alinhada com as crescentes incertezas vigentes, a abordagem entrega um resultado de valor em pouco tempo, levando o foco para o indivíduo e para uma execução em curto prazo.

Através do Design Thinking Digital, se torna possível:



Adaptar e reenquadrar estratégias de médio prazo para planos de curto prazo dentro de um contexto de crise



Pivotar planos de negócio em execução e priorizar



Reenquadrar dinâmicas e rotinas de trabalho para minimizar o impacto em suas forças de trabalho, seus parceiros, cadeias de valor e clientes



Identificar novas oportunidades para a busca de competitividade e retomada de crescimento

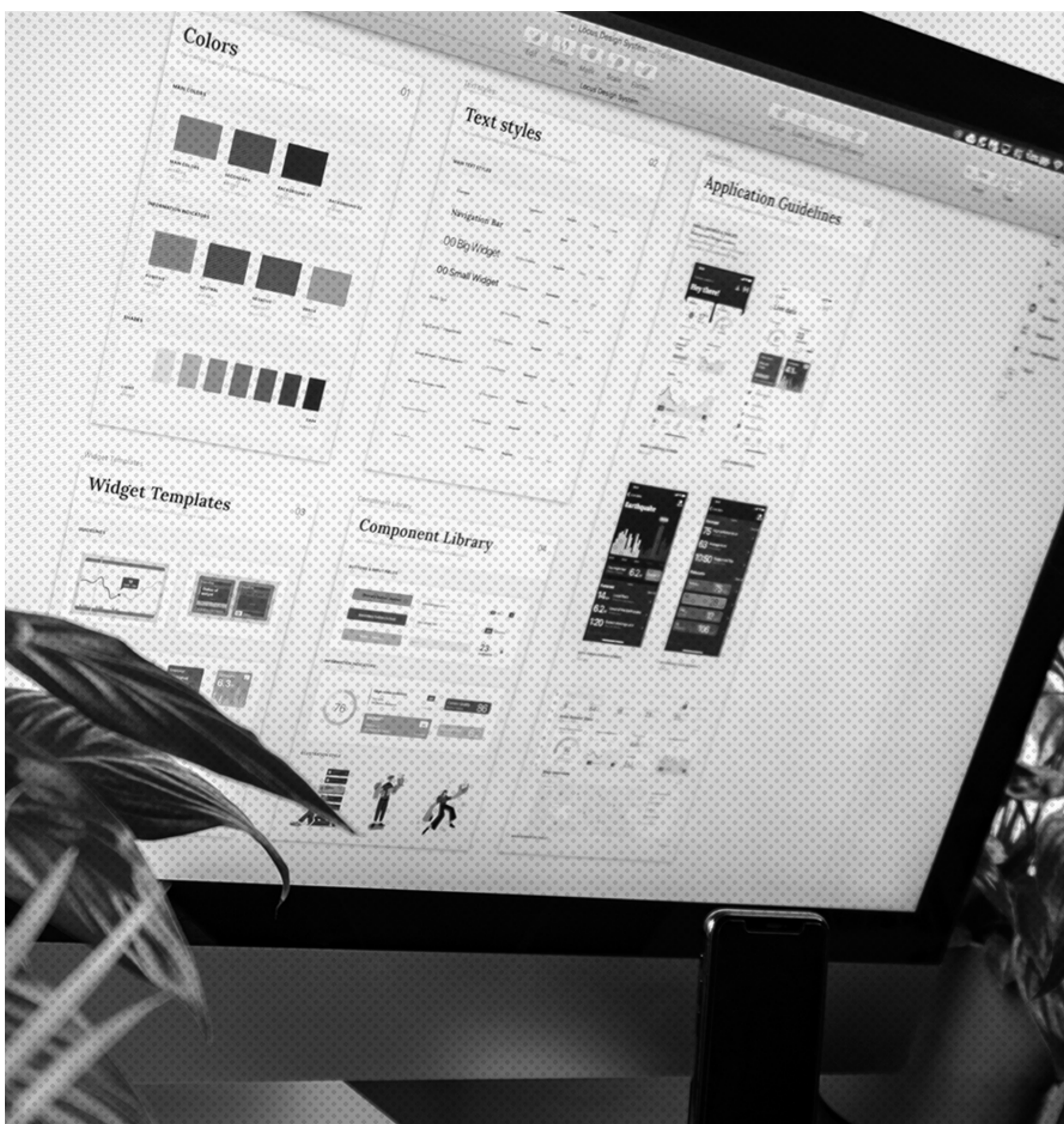
Como fazer isso?

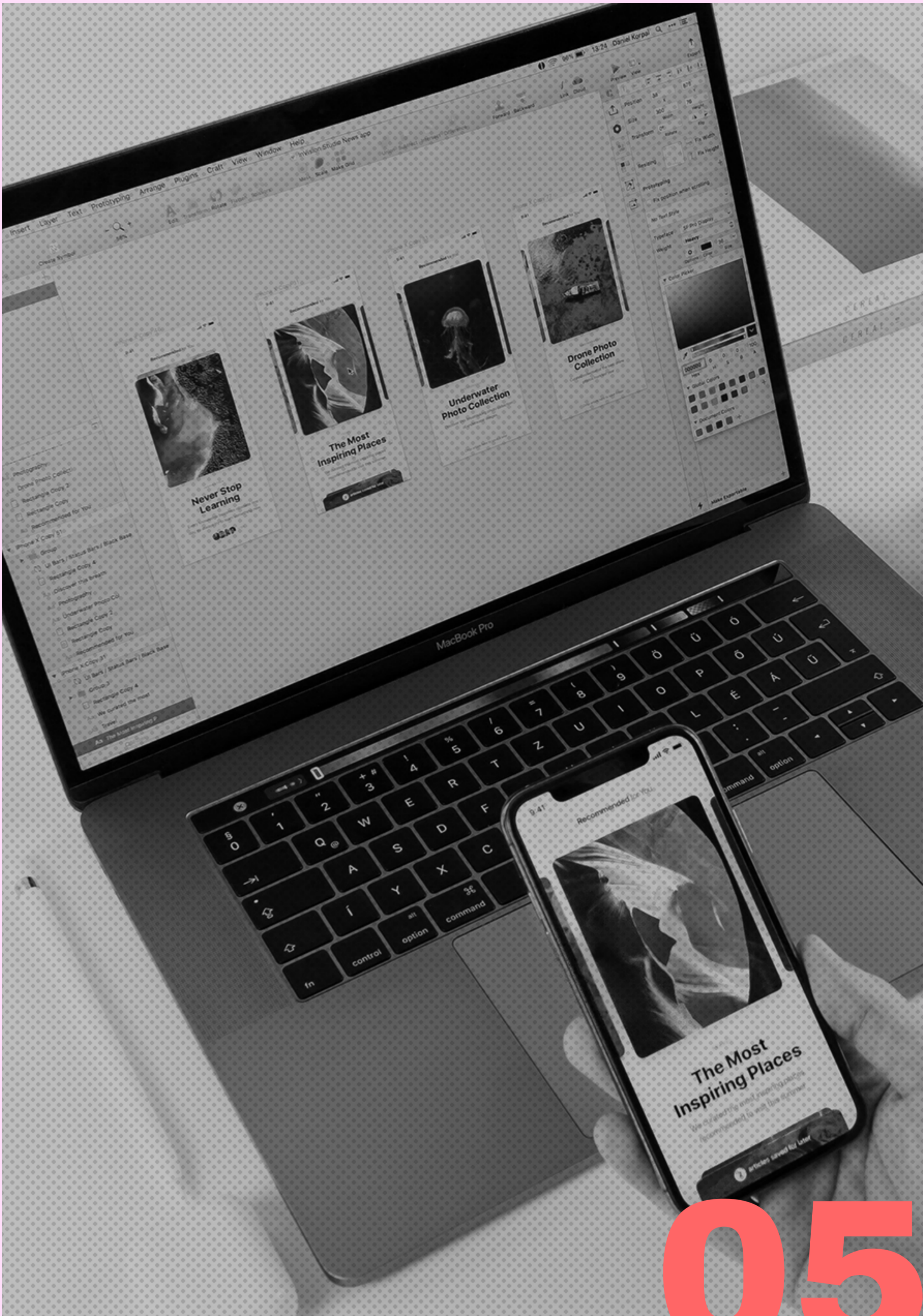
Tendo em vista este cenário de exceção, a MJV propõe um formato próprio para permitir diagnosticar, conceituar e validar de forma ágil um redirecionamento estratégico assertivo e aderente aos desafios do contexto.

Uma vez que as novas incertezas demandam agilidade, o formato proposto visa visitar e “pivotar” rapidamente os business plans vigentes.

Nesse cenário, todas as etapas do planejamento são revistas de forma dinâmica, utilizando o Design Thinking Digital como metodologia para otimizar e facilitar a definição de temas complexos e as tomadas de decisão subsequentes.

Vamos detalhar as ferramentas de Design Thinking que vão te ajudar nesse processo de reposicionamento estratégico. Confira a seguir!





05

FERRAMEN-
TAS DE DESIGN
THINKING
DIGITAL

Para garantir a agilidade necessária nos processos de Design Thinking, é muito importante contar com as ferramentas certas, que permitam não só o desenvolvimento de todas as etapas da metodologia (imersão, análise, ideação e prototipação), mas também favoreçam a integração dos times.

Imersão

É na fase de imersão que devemos nos aproximar para entender o desafio. A equipe compreende quais são as necessidades reais dos usuários para gerar soluções que estejam alinhadas aos seus interesses.

Na imersão, é muito comum o contato direto com os stakeholders, mas já existem uma série de soluções digitais que permitem a coleta de dados de forma remota.

Ferramentas que podem auxiliar nesse momento

INDEEMO

A plataforma é utilizada para que você colete informações sobre o seu público de diferentes maneiras, com dashboards bastante intuitivos.

DSCOUNT

Outra ferramenta bastante eficaz para manter o contato com o público. Utilizando os smartphones para uma interação 24/7, se torna possível compreender melhor as experiências que as pessoas têm com seus produtos e marcas na vida cotidiana.

GOOGLE TRENDS

Ideal para entender o comportamento de pesquisas dos usuários para estabelecer tendências.

HOTJAR

Ferramenta utilizada para monitorar o seu cliente em sites e ambientes digitais com mapas de calor.

ETHOS

Outra ferramenta para conseguir informações em tempo real dos usuários. Uma das melhores do mercado.

YOUXTOOLS

Uma ferramenta com diversas outras dentro dela: testes online para os usuários com gravação de áudio e vídeo, estudo diário com fácil coleta de dados por um determinado período, auto-relatório para identificar emoções do usuário durante as experiências com o produto ou serviço.

Análise

Depois de levantar todas as informações necessárias na fase de imersão, a equipe deve se debruçar sobre os dados e entrevistas para fazer suas primeiras avaliações. É a hora da análise e síntese dos insumos coletados.

Como o quantitativo pode ser alto, o ideal é organizar os insights. É aí que entram os muitos post-its, esquemas visuais e as sessões de brainstorm entre os membros da equipe. De todo esse processo, sairão padrões que vão possibilitar a compreensão do problema.

Ferramentas que podem auxiliar nesse momento

ETHOS

Já falamos dela no tópico anterior, mas colocamos aqui novamente. Isso porque, com a sua filtragem inteligente, a Ethos permite que você gaste mais tempo pensando e menos tempo classificando.

EPIFANIA

Uma plataforma que ajuda a organizar, analisar e agir com base em informações de feedback qualitativo do usuário.

UXPRESSIA

Permite a criação de mapas de jornada profissionais que possibilitam a visualização da experiência do cliente, colaborando com a equipe em tempo real.

USERFORGE

Ferramenta pensada para manter todos da equipe na mesma página. Visualização de sistemas, histórias de usuários, testes de aceitação, bibliotecas de imagens integradas: tudo em um só lugar.

INDEEMO

Essa é outra ferramenta que apareceu na Imersão e também aparece aqui. Além dos dashboards bastante intuitivos, a Indeemo permite coleta de informações dos devices do seu público-alvo, permitindo captar momentos contextuais do cotidiano.

UBOARD

Colaboração instantânea com modelos completos e formulários, painéis de progresso, integração de dados (de documentos ou softwares). O design é intuitivo e pode ser acessado do desktop ou mobile.

EVOLT

Possibilita que a equipe crie e inove com ferramentas intuitivas criadas para todos na organização: personas, brainstorming, storyboard, moodboard, mapa de emoções, tela de modelo de negócios.

MINDMEISTER

Aplicativo para construção de mapas mentais online. Permite que seus usuários visualizem, compartilhem e apresentem seus pensamentos e ideias visualmente através da nuvem.

SMAPLY

Software de mapeamento de jornada que possibilita a criação, o compartilhamento e a apresentação de mapas de jornada do cliente, personas e mapas das partes interessadas.

COOGLE

Ferramenta online para criar e compartilhar mapas mentais e fluxogramas. Funciona no próprio navegador, sem precisar baixar ou instalar nada.

EXPERIENCEFELLOW

Coleta dados do cliente em tempo real e analisa os mapas de viagem com filtros e tags. Possibilita triangular a

análise e convidar outros pesquisadores para analisar e comentar os dados.

NOTION

Além de ajudar a listar, dividir e acompanhar as atividades entre a sua equipe, o Notion simplifica a tarefa de compilar e analisar muitos dados. Um diferencial? Possui board para [Design System](#) e [Design Sprint](#).

Ideação

Esse é o momento de gerar ideias inovadoras para o projeto. Os times realizam atividades para estimular a criatividade e contam com vários profissionais de expertises e perspectivas diferentes para enriquecer esse momento e gerar soluções completas.

Porém, o momento pede isolamento social. Parece impossível realizar um Workshop de Cocriação sem encontro presencial? Pois não é.

Ferramentas que podem auxiliar nesse momento

ROUNDEE

Ideal para gravação de videoconferência na nuvem para até 14 pessoas. Reuniões, entrevistas em profundidade,

workshops remotos... até a própria validação com os executivos pode ser feita por essa ferramenta.

BATTERII

Ferramenta para organizar workshops digitais, cúpulas virtuais e sprints de design.

MURAL

Permite que equipes pensem e colaborem visualmente para resolver problemas importantes. Possibilita criação de diagramas e possui ferramentas para facilitar reuniões e workshops.

MIRO

Plataforma colaborativa de whiteboarding para criação de ideias e brainstorming, pesquisa e design, fluxos de trabalho ágeis, estratégia e planejamento, mapeamento e diagramação.

SESSIONLAB IAF METHODS

Essa ferramenta possui uma base de atividades para workshops: diminui a distância e possibilita a troca em tempos de incertezas.

FORMA (POR IDEO)

Espaço visual e colaborativo para criar, testar e refinar ideias.

Prototipação

Aqui, tudo o que foi pensado e validado anteriormente será posto à prova. É o momento de comprovar a efetividade das ideias geradas através da tangibilização das soluções: elas saem do campo conceitual e passam para a realidade.

Os protótipos podem ser de:

- Baixa fidelidade
- Média fidelidade
- Alta fidelidade

Nesse contexto, você pode ter desde versões conceituais do produto, serviço ou funcionalidade até mockups muito próximos do resultado final a ser desenvolvido. Isso vai variar de acordo com a necessidade do projeto e das especificações do objetivo final.

Apesar de ser frequentemente lembrada como uma das fases finais do Design Thinking, a Prototipação pode ocorrer ao longo de todo o projeto. A equipe pode fazer protótipos simples para realizar testes rápidos e, conseqüentemente, ajustes mais assertivos.

Pensando justamente nessa fase tão importante para a experiência do usuário final, a MJV construiu um laboratório de prototipação.

Chamado [MJV Lab](#), o espaço é um local de criação, oxigenação, provocação e experimentação através de uma abordagem mão na massa. Nosso lab é equipado para facilitar a construção de protótipos de fidelidades diversas e conta com profissionais especializados em viabilizar essa tangibilização.

Ficou com vontade de conhecer nosso Lab, mas acha que vai ter que esperar acabar o isolamento social? De jeito nenhum! A visitação ao nosso Lab já foi “transferida” para um tour virtual para que você possa [conhecê-lo agora!](#)

Ferramentas que podem auxiliar nesse momento

>> Todas as ferramentas que trouxemos podem ser utilizadas, cada uma com suas particularidades, para comprovar conceitos simples e fazer testes rápidos com usuários.

GOOGLE FORMS

Plataforma de criação de formulários para pesquisas. Possui gráficos e dashboards que podem ser exportados em Excel.

USER ZOOM

Plataforma com ferramentas de questionários, card sortings e live intercepting.

WHATSAPP

O aplicativo que dispensa apresentações já se tornou protagonista na maioria dos devices no mundo todo. Se a ideia é realizar testes com o usuário, não tem app que facilite mais a aproximação.

ADOBE XD

Possibilita que as equipes criem experiências em escala com ferramentas criativas.

SKETCH

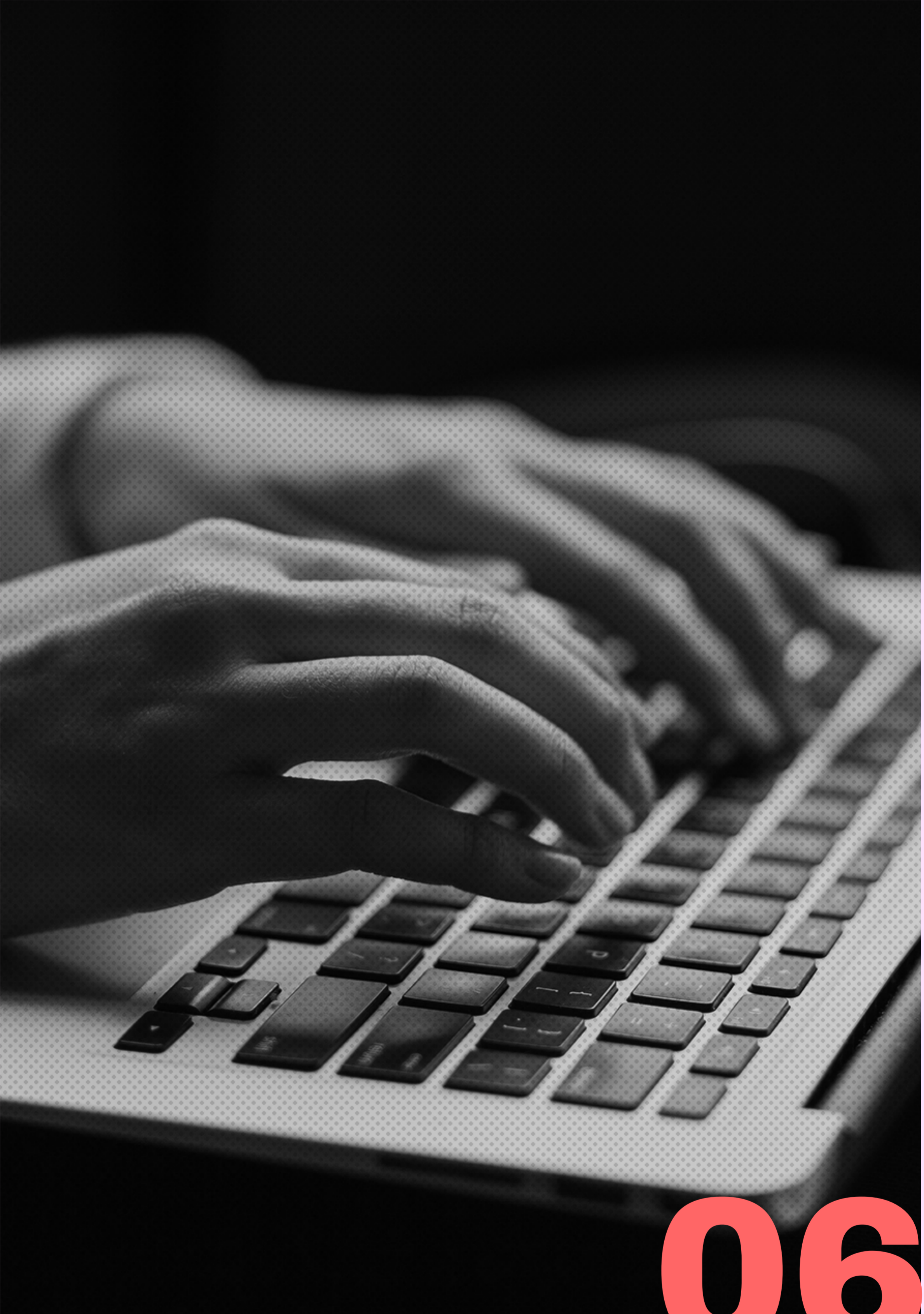
Crie, faça protótipos, colabore e transforme suas ideias em produtos e serviços com essa plataforma voltada para design digital.

FIGMA

Ajuda as equipes a criar, testar e acompanhar seus projetos do início ao fim.

INVISION

Permite a criação de protótipos interativos avançados, a comunicação entre equipes e o feedback de clientes.



06

A CULTURA
DO DESIGN
THINKING
DIGITAL

É bem verdade que algumas empresas já tinham adotado a prática de home office, já estavam ambientadas com o uso de ferramentas remotas e já trabalhavam com times espalhados pelo mundo todo. Já outras, não estavam tão imersas nessa cultura.

“Este não é o normal, são tempos de estresse e incertezas. É também um período em que o trabalho que estamos fazendo é mais crítico.”

Jeff Bezos, CEO da gigante de vendas Amazon, trouxe essa reflexão realista sobre nosso novo cenário. E nós acreditamos que esse tipo de conjuntura é a catalisadora para viradas de chave.

Adaptação e superação passaram a ser palavras de ordem. E o ser humano, mais do que nunca, precisa ser o foco. E esse é o mote principal do Design Thinking. Ele é a resposta para a pergunta de um milhão de rúpias: se já é difícil manter as operações à distância, como dar continuidade aos processos inovadores?

O Design Thinking Digital e as diversas opções de plataformas online serão nossos grandes apoios durante esses

tempos de incerteza. Eles nos permitirão encurtar as distâncias (físicas, emocionais e corporativas), colaborar e co-criar. E isso vale para as mais variadas configurações de times, colaboradores, clientes e prestadores de serviços.

“Na era atual de volatilidade (ou vírus), não há outra maneira senão reinventar. A única vantagem sustentável que você pode ter sobre os outros é a agilidade, é isso.”

Novamente, Jeff Bezos nos dá o norte do que devemos fazer em tempos de incertezas.

Vamos usar nossas experiências diversas, nossos diferentes conjuntos de habilidades e nossa cultura dinâmica para nos impulsionar durante esses tempos sem precedentes. Vamos olhar para o futuro com uma mentalidade positiva, pronta para se adaptar a uma nova maneira de trabalhar e vencer todos os desafios que surgirem ao longo do caminho. Mãos à obra!

Nesse contexto em que colaboração é a palavra de ordem, lembre-se sempre de que pedir ajuda pode ser a virada de chave para uma transição

de sucesso. Se você não sabe por onde começar ou acredita que essas grandes transformações podem abalar as estruturas da sua empresa, busque apoio. [Que tal tomarmos um café \(remoto\) e conversarmos sobre os seus desafios?](#) Essa é a hora!



Sobre a MJV:

people transforming business

Durante mais de 20 anos, a MJV Technology & Innovation tem ajudado a influenciar a inovação e resolver os desafios de negócios com algumas das maiores empresas do mundo.

Com escritórios na Europa, nos Estados Unidos e na América Latina, a consultoria conta com uma equipe multidisciplinar, composta por mais de 700 profissionais divididos entre designers, engenheiros, antropólogos, cientistas de dados, desenvolvedores, empreendedores e muito mais.

Acreditamos no trabalho colaborativo e aplicamos o Design Thinking e a Metodologia Ágil como um guia para todos os projetos que desenvolvemos.

Mauricio Vianna

CEO, PhD

mvianna@mjvinnovation.com

Ysmar Vianna

Chairman, PhD

yvianna@mjvinnovation.com

A **MJV** é composta por quatro pilares, estruturados em completa sinergia:

Inovação em Negócios

Desenvolvimento e implementação de soluções inovadoras para reduzir custos, aumentar lucros e gerar novos modelos de negócios.

Consultoria em Tecnologia

Desenvolvimento e implementação de serviços personalizados de Business Intelligence (BI), TI e Internet das Coisas (Internet of Things).

Estratégia Digital

Desenvolvimento e implementação de estratégia corporativa e experiência do usuário de forma que o “ser digital” e o “pensar digital” se tornem intrínsecos ao modelo de negócio.

Outsourcing de Perfis Profissionais

Alocação de profissionais de UX, UI, Marketing e TI contando com o apoio total da MJV no que diz respeito ao trabalho realizado e controle de qualidade.

AMÉRICA DO NORTE:

ESTADOS UNIDOS

Atlanta

atl@mjvinnovation.com

AMÉRICA DO SUL:

BRASIL

Rio de Janeiro

rio@mjvinnovation.com

São Paulo

spo@mjvinnovation.com

SP Alphaville

alp@mjvinnovation.com

Curitiba

cwb@mjvinnovation.com

COLÔMBIA

Bogotá

bgt@mjvinnovation.com

EUROPA:

REINO UNIDO

Londres

ldn@mjvinnovation.com

PORTUGAL

Lisboa

lis@mjvinnovation.com

ITÁLIA

Roma

rom@mjvinnovation.com

FRANÇA

Paris

par@mjvinnovation.com

MJV

people
transforming
business