



# Design Empático com foco do cliente

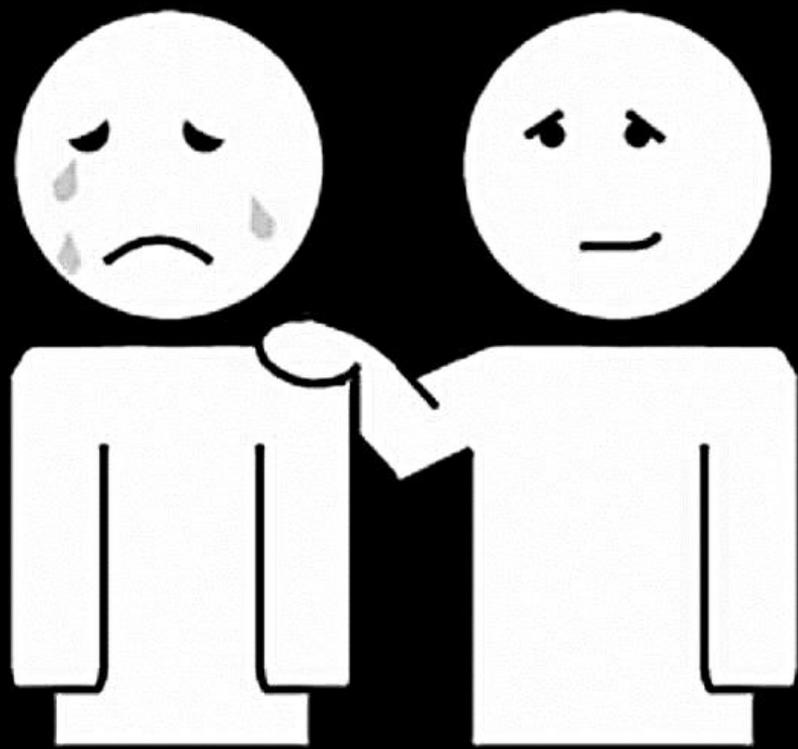












EMPATHIC  
DESIGN



“Pensar como um designer  
pode transformar a forma  
como você desenvolve  
produtos, serviços e  
processos – e até mesmo a  
estratégia.”

Tim Brown – IDEO





# Vandré H. Sales

- Professor Licenciado em Física Unicamp
- Engenheiro de Computação UFG
- Extension Course Design Thinking Berkeley University

Fundador e CEO da PontoGet Inovação

Diretor Executivo no Instituto Gyntec

Sócio-fundador na MidWest Venture Capital S/A

Co-Fundador da Startup Tippz Mobile

Professor de MBA em negócios inovadores



**Linked in**

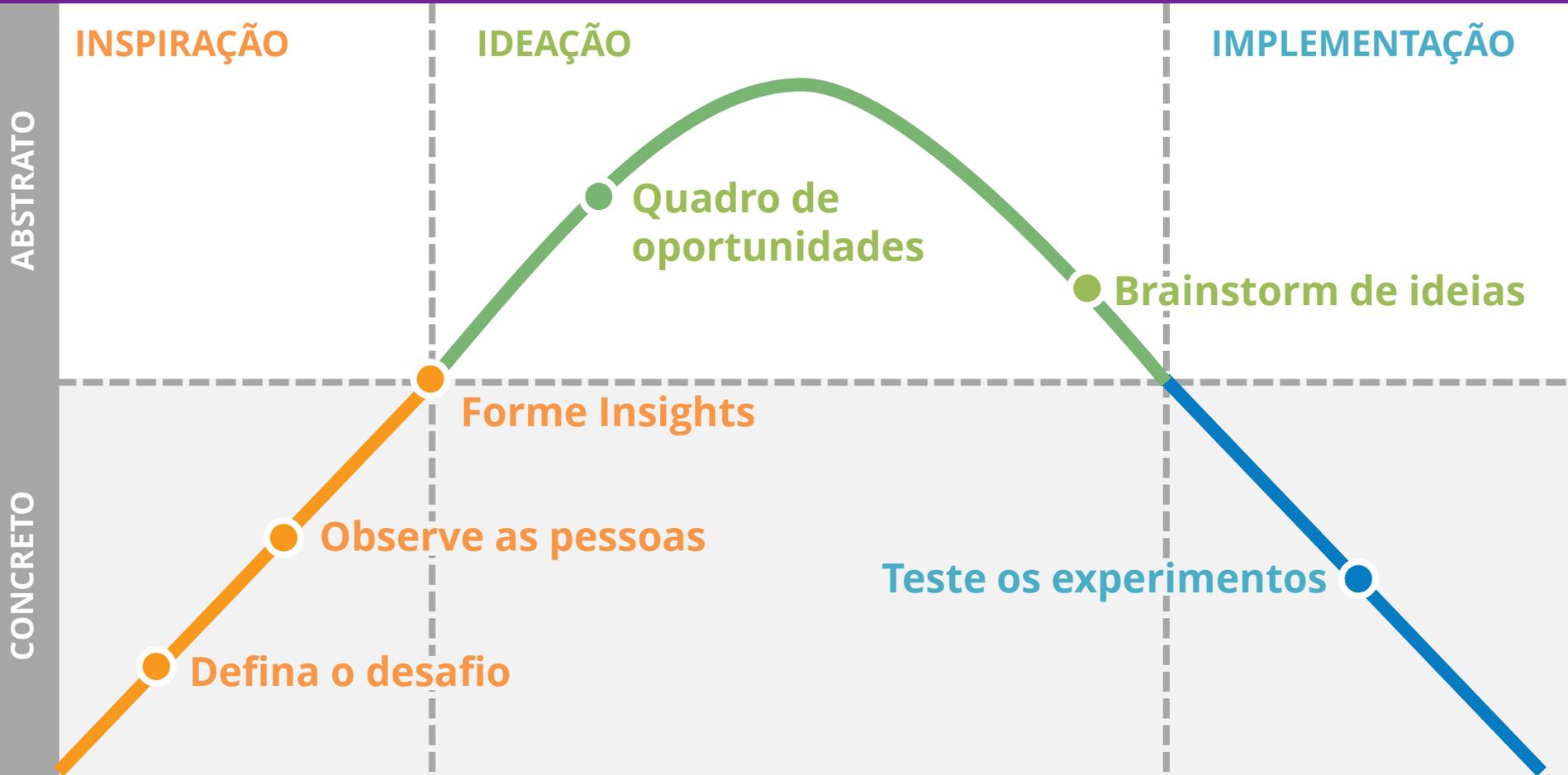


**Vandr  H. Sales**

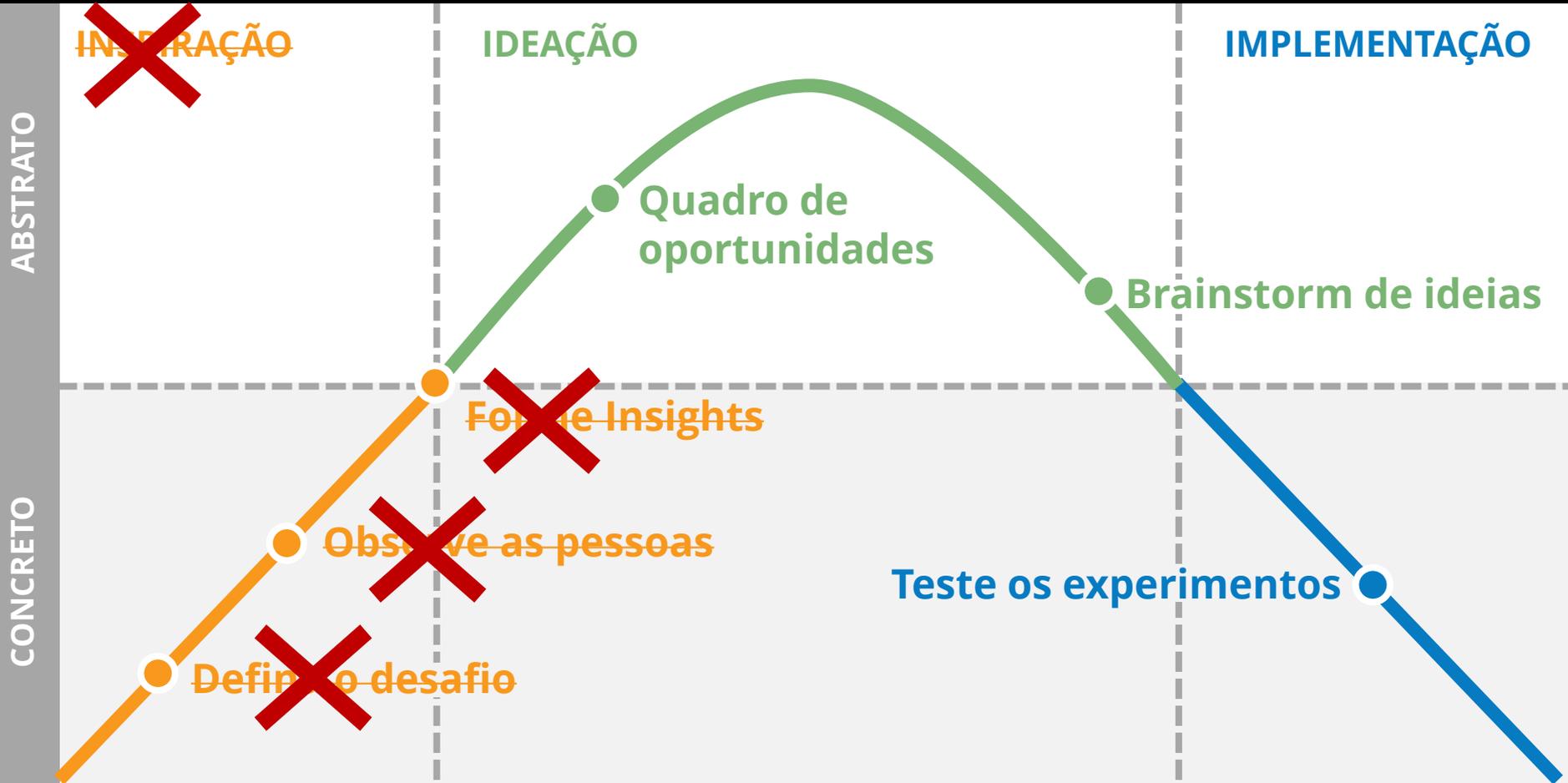
Diretor Executivo no Gyntec | CEO  
na PontoGet Inova o | Professor...



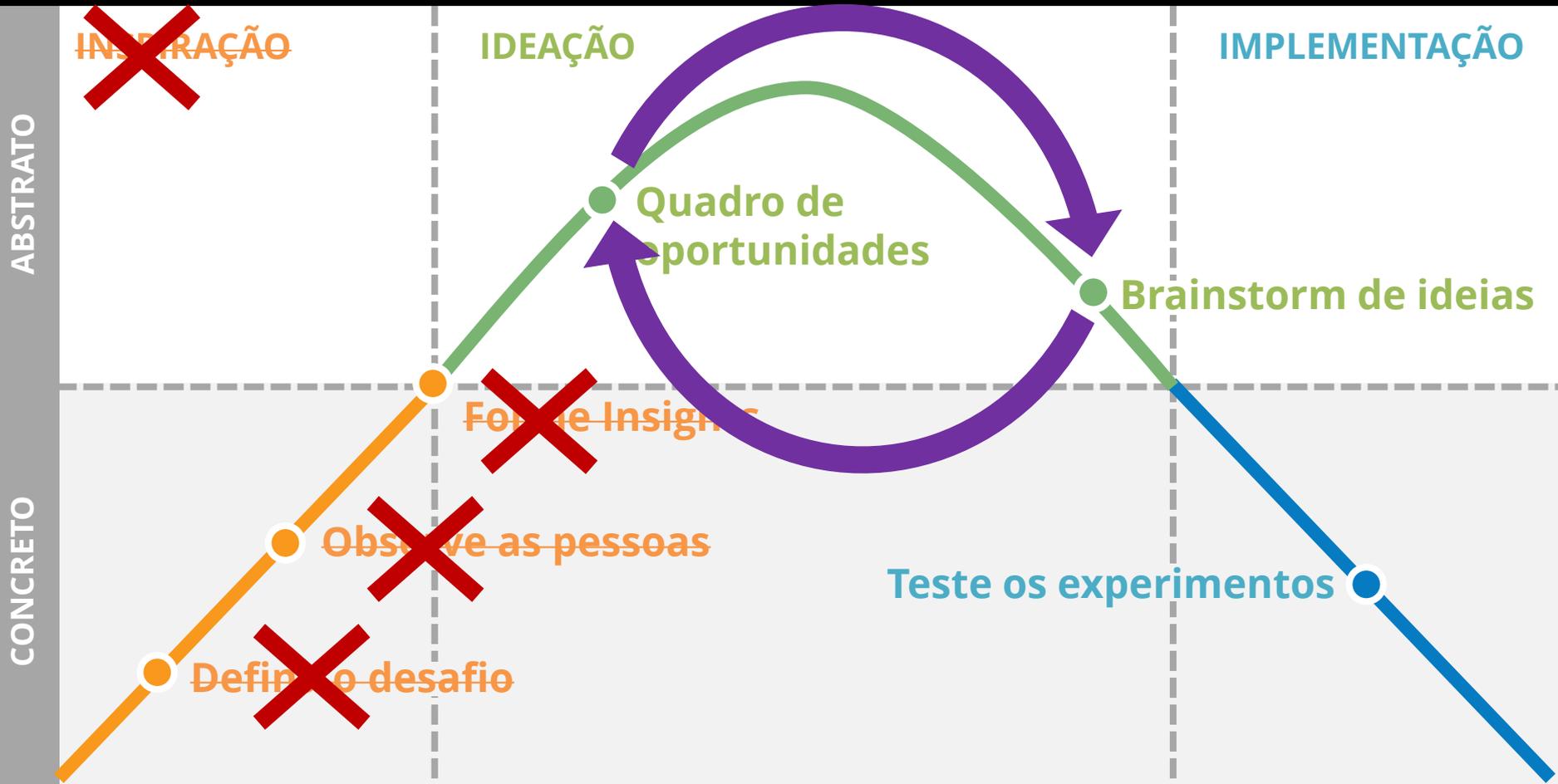
# PROCESSO DE INOVAÇÃO DO DESIGN THINKING



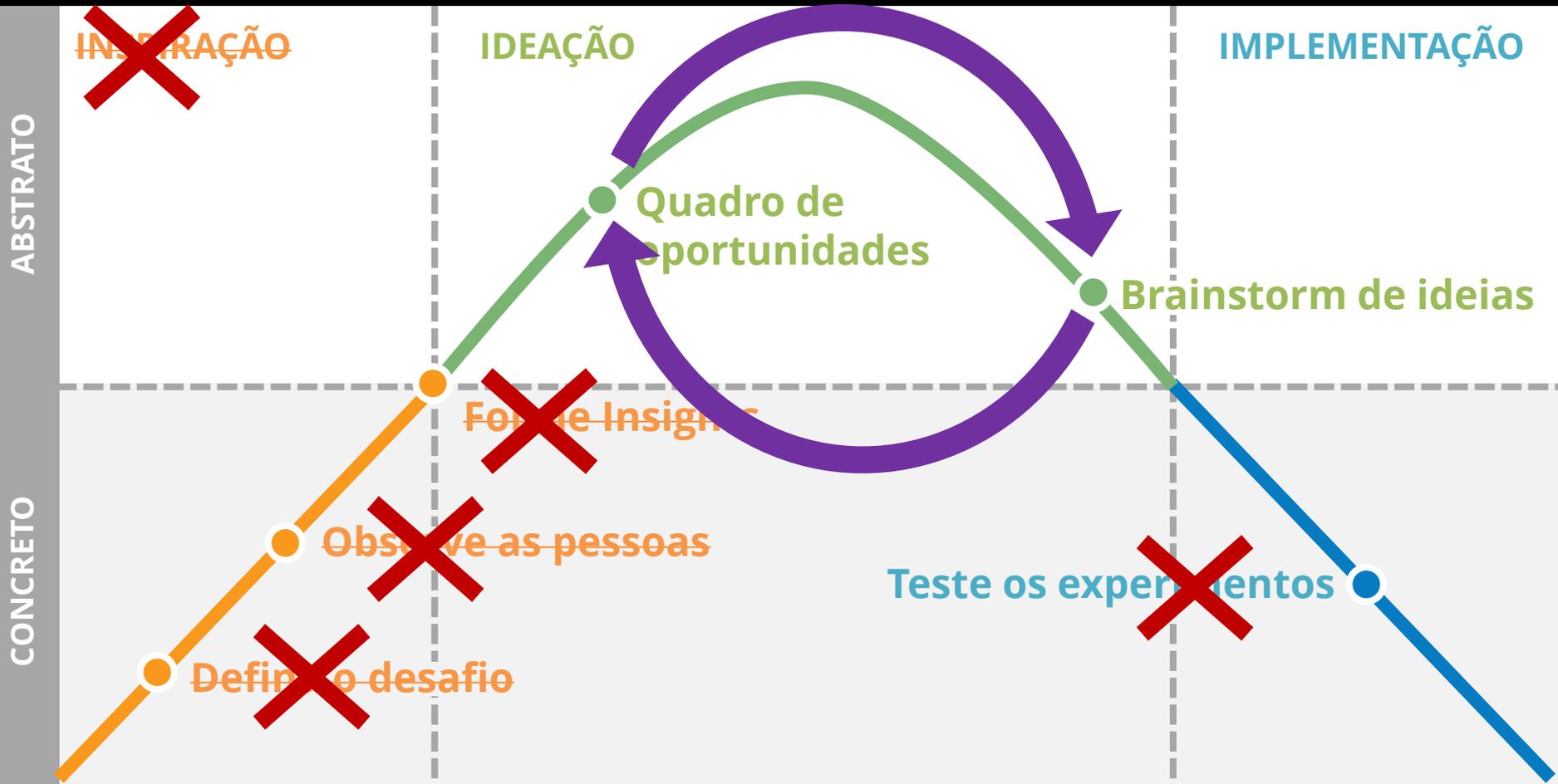
# PROCESSO DE INOVAÇÃO TRADICIONAL



# PROCESSO DE INOVAÇÃO TRADICIONAL



# PROCESSO DE INOVAÇÃO TRADICIONAL



# PROCESSO DE INOVAÇÃO TRADICIONAL

ABSTRATO

CONCRETO

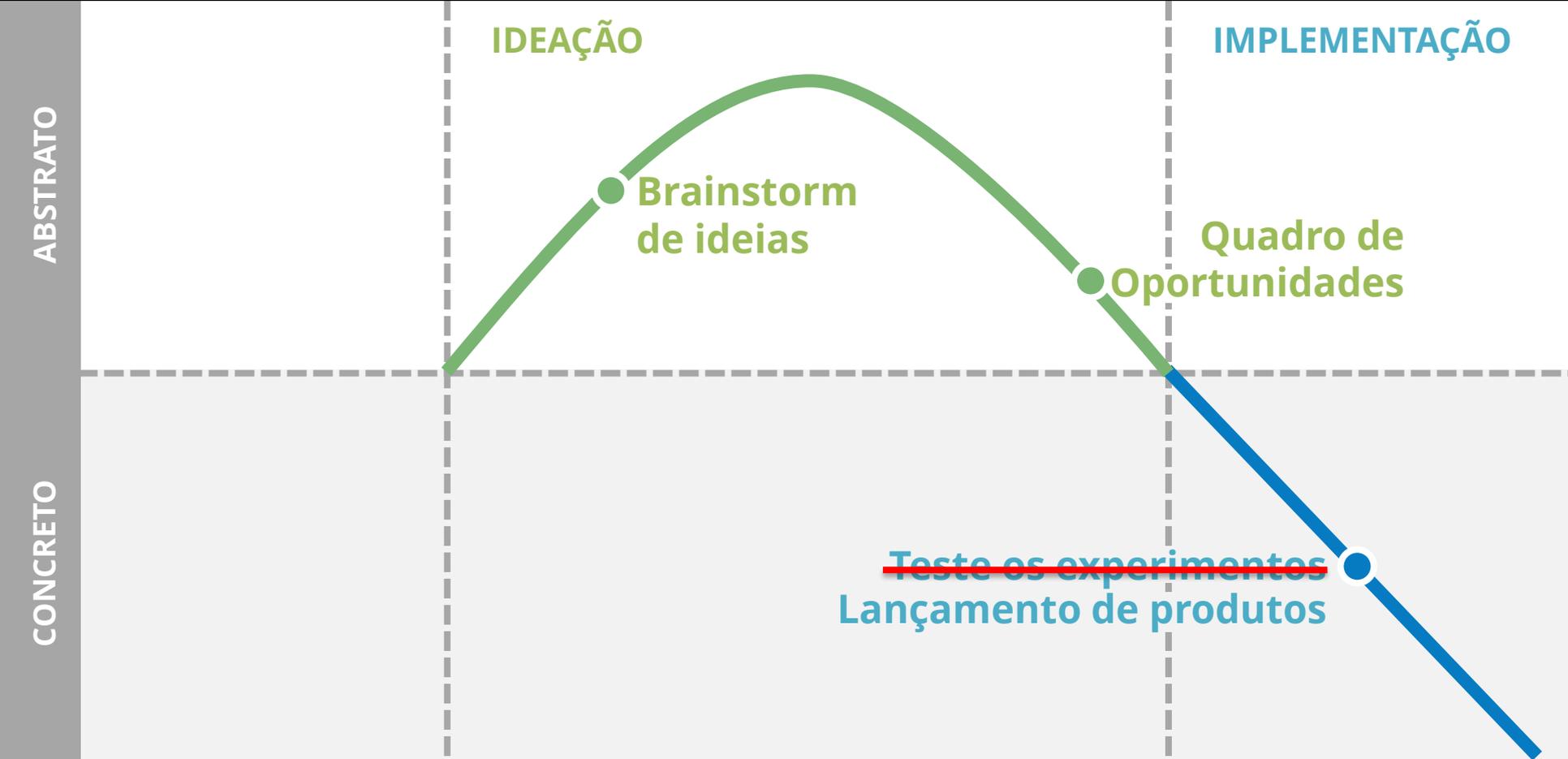
IDEAÇÃO

IMPLEMENTAÇÃO

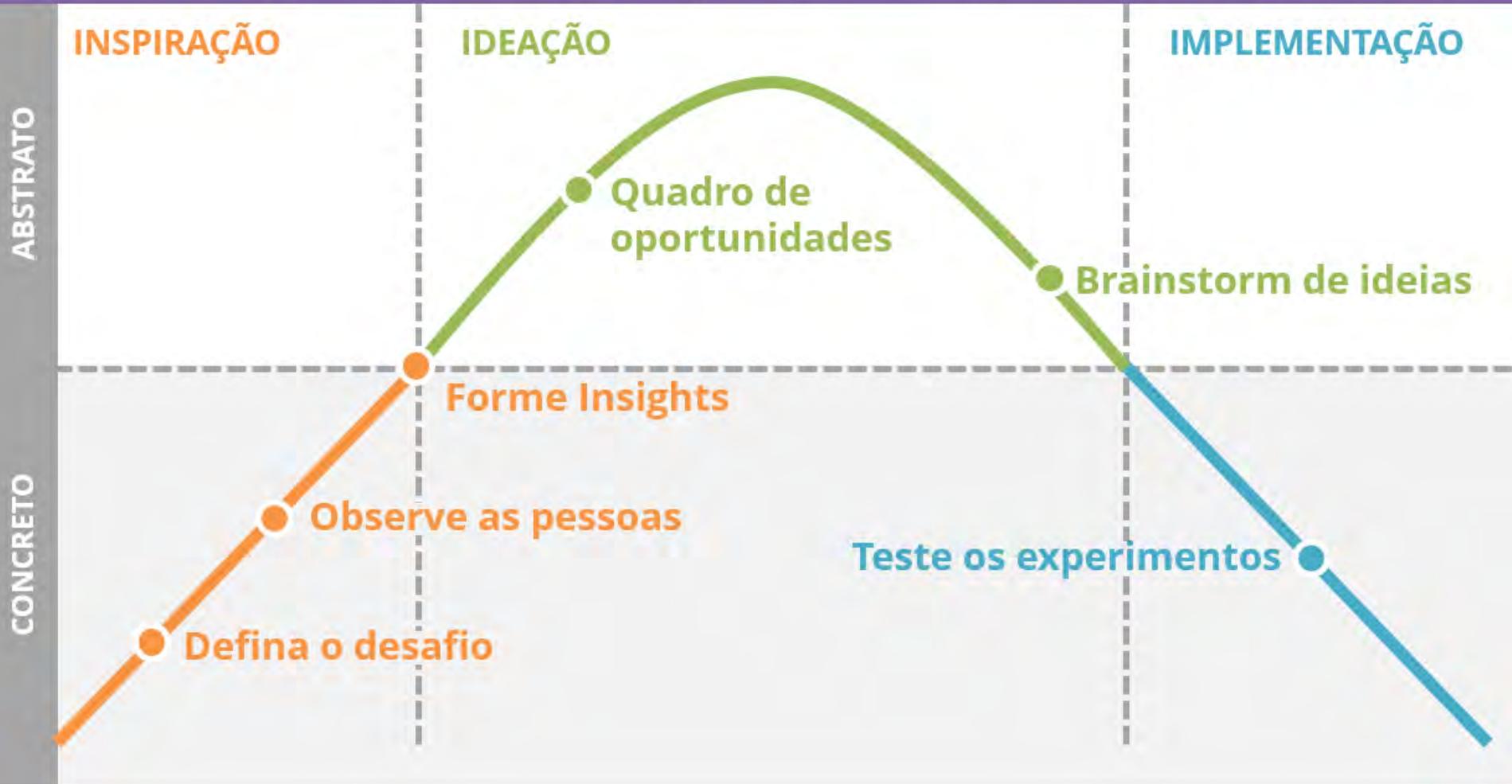
Brainstorm  
de ideias

Quadro de  
Oportunidades

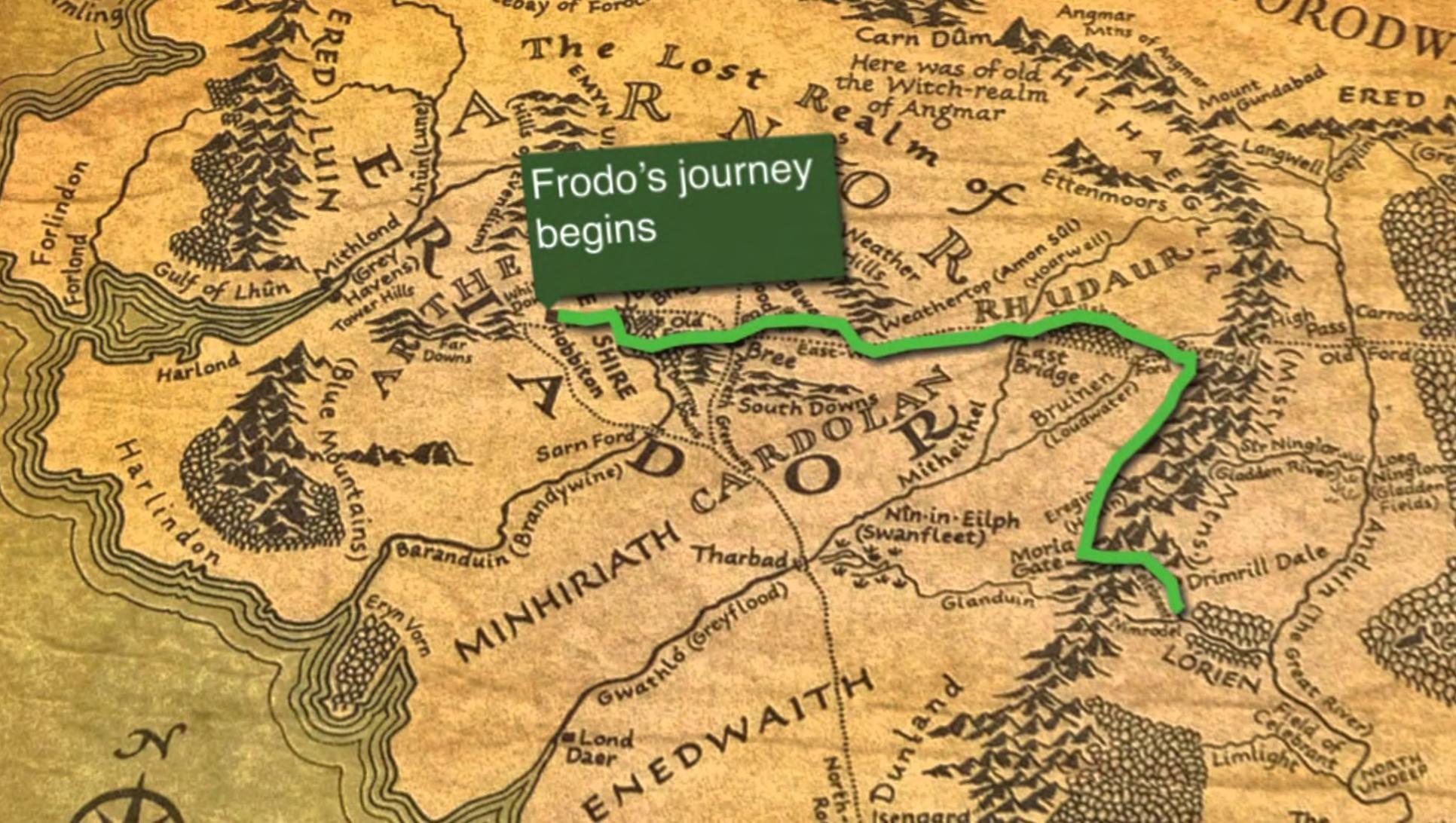
~~Teste os experimentos~~  
Lançamento de produtos



# PROCESSO DE INOVAÇÃO DO DESIGN THINKING



Frodo's journey begins













As pessoas  
não compram  
**O QUÊ** você faz.  
Elas compram  
**O POR QUÊ** você faz.

*Simon Sinek*





ORGANIZAR  
TODAS AS  
INFORMAÇÕES  
DO MUNDO

A black and white photograph showing two young children in the foreground, looking directly at the camera. They are surrounded by other people, mostly children, in a crowded outdoor setting. The text 'ELIMINAR A DESIGUALDADE SOCIAL' is overlaid in white, bold, sans-serif font, with a vertical line to the left of the text.

ELIMINAR A  
DESIGUALDADE  
SOCIAL



SALVAR A  
HUMANIDADE  
DA EXTINÇÃO

# Google



Pesquisa Google

Estou com sorte

Disponibilizado pelo Google em: [English](#)

Brasil

[Publicidade](#) [Negócios](#) [Sobre](#)

[Privacidade](#) [Termos](#) [Configurações](#)



Nossa missão é **organizar** as **informações** do mundo para que sejam **universalmente acessíveis** e **úteis para todos**.

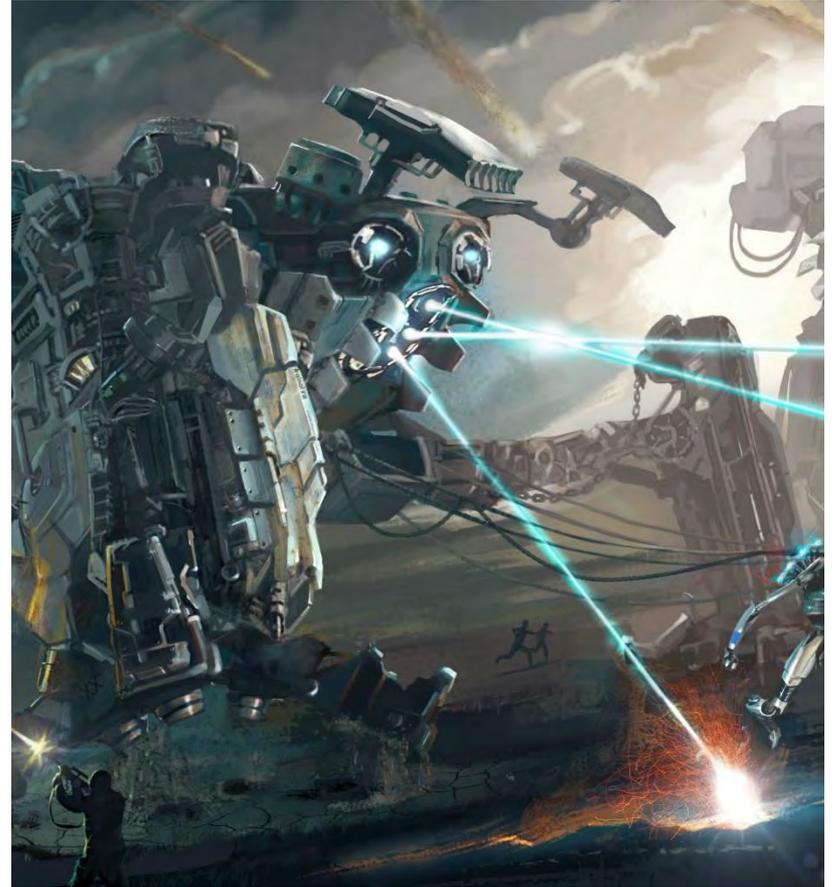




# ALL LIVES HAVE EQUAL VALUE

*we are impatient optimists working to reduce inequity*





Qual o **PROPÓSITO** do seu negócio?  
Qual causa você acredita?  
Por que ele existe?



A PontoGet acredita que a inovação é principal característica das empresas do futuro

# Agora é a sua vez!

Qual o **PROPÓSITO** do seu negócio?  
Qual causa você acredita?  
Por que ele existe?

# Dicas para apresentar seu propósito

Acreditamos que ...

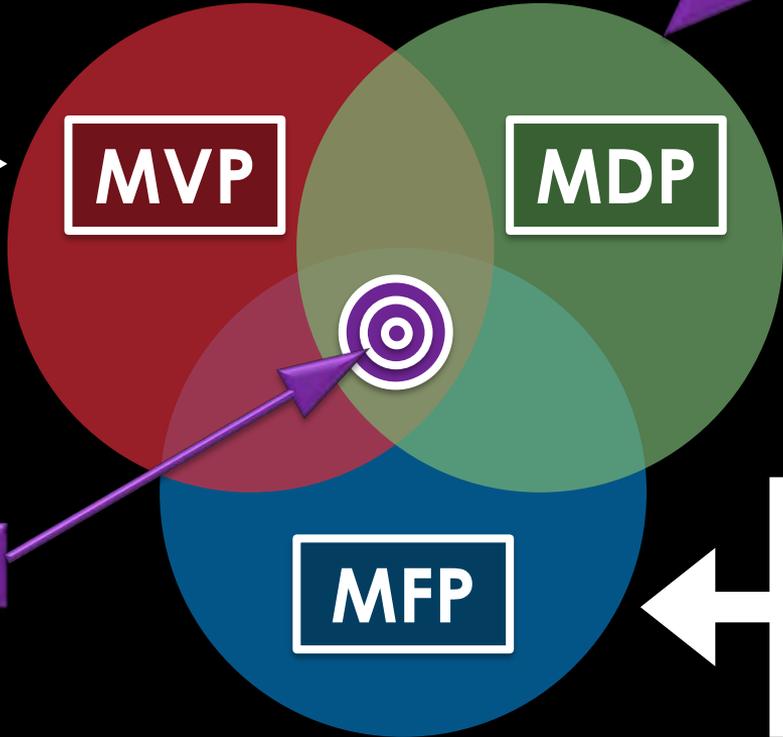
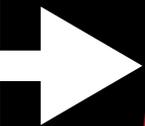
Vivemos para ...

Existimos pelo propósito de ...

Viemos para ...

Para nós, ...

**Minimum**  
**Viable**  
**Product**  
**NEGÓCIOS**



**MVP**

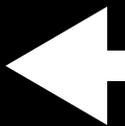
**MDP**

**MFP**

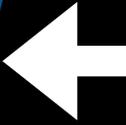
**OBJETIVO**

Comece por aqui

**Minimum**  
**Desirable**  
**Product**  
**CLIENTE**



**Minimum**  
**Feasible**  
**Product**  
**TECNOLOGIA**



# PROCESSO DE INOVAÇÃO DO DESIGN THINKING



# PROCESSO DE INOVAÇÃO DO DESIGN THINKING

INSPIRAÇÃO

IDEAÇÃO

IMPLEMENTAÇÃO

ABSTRATO

CONCRETO

## DEFINA O DESAFIO

*“Sempre projete algo considerando isto no próximo contexto maior – uma cadeira no quarto, um quarto na casa, uma casa no bairro, um bairro na cidade.*

- EERO SAARINEN - ARQUITETO

# Agora é a sua vez!

Alinhado com o **propósito** do seu negócio, qual o **grande desafio** que você decidiu enfrentar?

# PROPÓSITO

A PontoGet acredita que a inovação é principal característica das empresas do futuro

# PROPÓSITO

A PontoGet acredita que a inovação é principal característica das empresas do futuro

## DESAFIO

Tornar a inovação um hábito diário das pessoas que fazem parte de 500 empresas de médio e grande porte até 2025

# PROCESSO DE INOVAÇÃO DO DESIGN THINKING

INSPIRAÇÃO

IDEAÇÃO

IMPLEMENTAÇÃO

ABSTRATO

CONCRETO

## OBSERVE AS PESSOAS

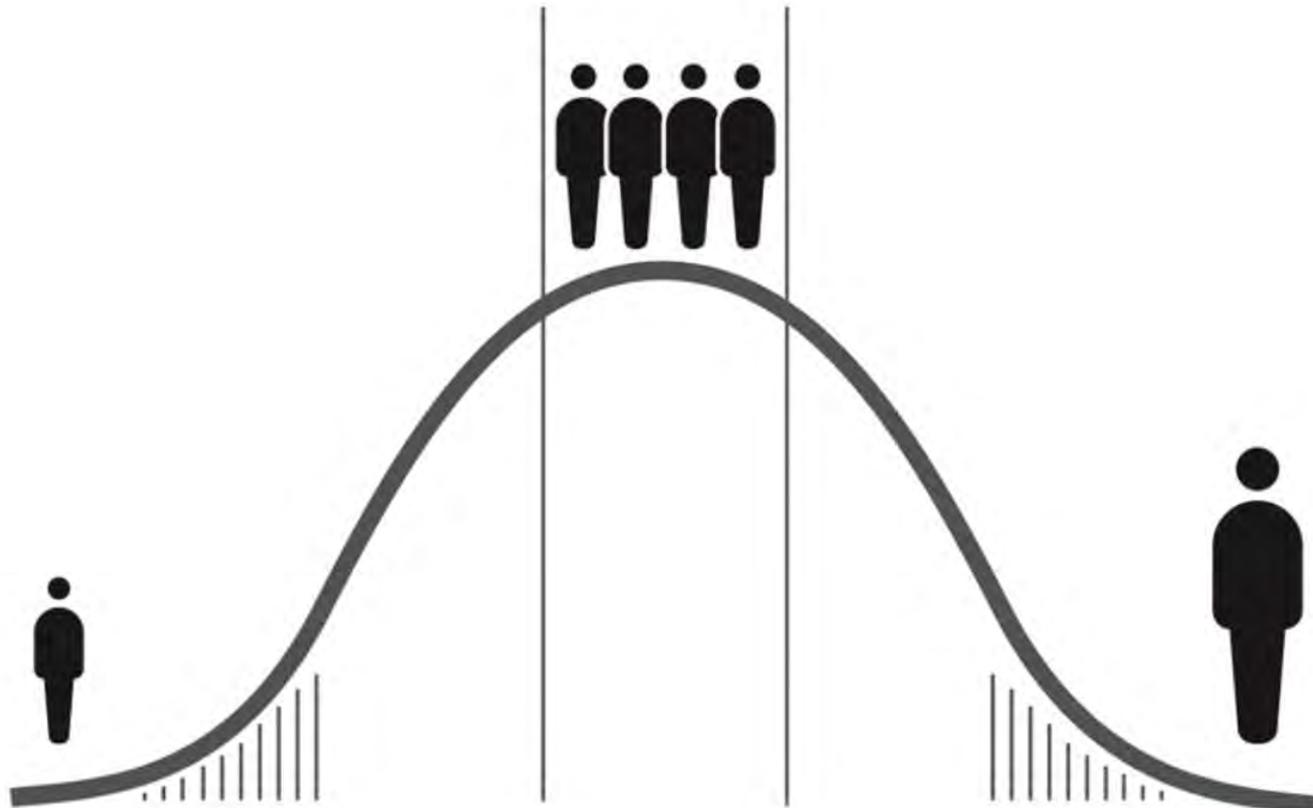
“Muitas pessoas não sabem o que querem, até você mostrar a elas”

- STEVE JOBS

Defina o desafio

For

# Comece pelos usuários extremos



O QUE  
**PENSA E SENTE?**

O que realmente importa,  
principais preocupações e aspirações

O QUE  
**ESCUTA?**

o que amigos dizem, o que o chefe fala,  
o que influenciadores dizem

O QUE  
**VÊ?**

ambiente, amigos,  
o que o mercado oferece

O QUE  
**FALA E FAZ?**

atitude em público, aparência,  
comportamento com outros

QUAIS SÃO AS SUAS

**DORES**

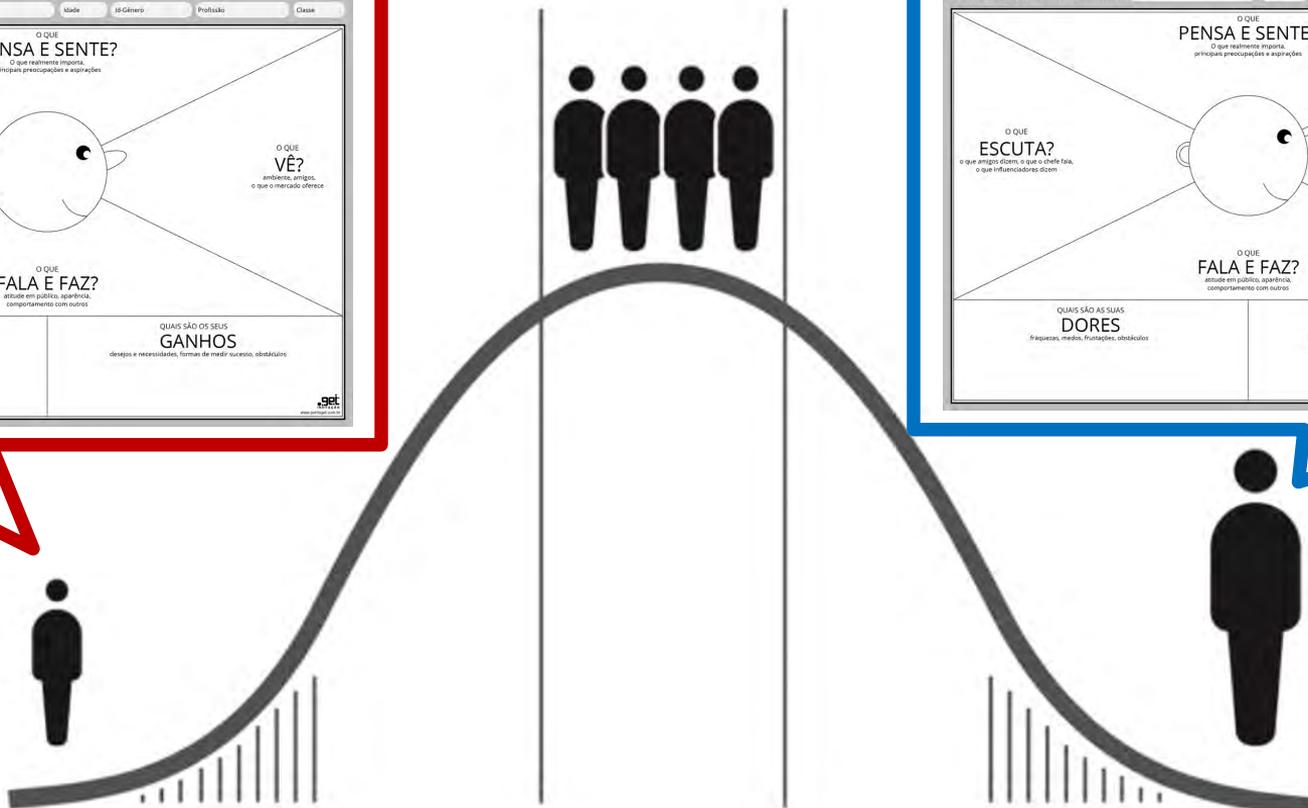
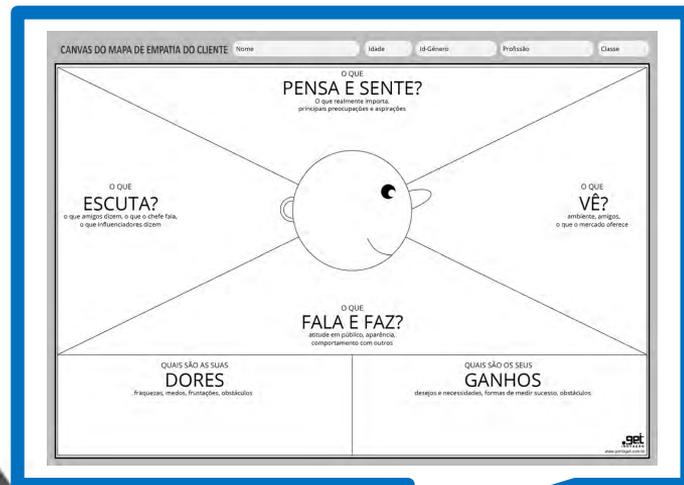
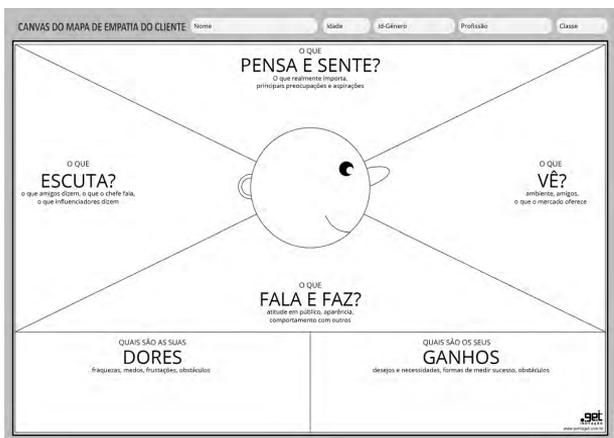
fraquezas, medos, frustrações, obstáculos

QUAIS SÃO OS SEUS

**GANHOS**

desejos e necessidades, formas de medir sucesso, obstáculos

# Comece pelos usuários extremos



O QUE  
**PENSA E SENTE?**

O que realmente importa,  
principais preocupações e aspirações

O QUE  
**ESCUTA?**

o que amigos dizem, o que o chefe fala,  
o que influenciadores dizem

O QUE  
**VÊ?**

ambiente, amigos,  
o que o mercado oferece

O QUE  
**FALA E FAZ?**

atitude em público, aparência,  
comportamento com outros

QUAIS SÃO AS SUAS

**DORES**

fraquezas, medos, frustrações, obstáculos

QUAIS SÃO OS SEUS

**GANHOS**

desejos e necessidades, formas de medir sucesso, obstáculos

O QUE  
PENSA E SENTE?

O que realmente importa,  
principais preocupações e aspirações

O QUE  
ESCUTA?

O que amigos dizem, o que o chefe fala,  
o que influenciadores dizem

O QUE  
VÊ?

ambiente, amigos,  
o que o mercado oferece

# ENTRADAS DE INFORMAÇÕES

O QUE  
FALA E FAZ?

atitude em público, aparência,  
comportamento com outros

QUAIS SÃO AS SUAS

DORES

fraquezas, medo, frustrações, obstáculos

QUAIS SÃO OS SEUS

GANHOS

dejeitos, necessidades, formas de medir sucesso, obstáculos

# SAÍDAS DE INSIGHTS

# O QUE PENSA E SENTE?

Vejo empreendedor lançando startups de sucesso só nos EUA. Aqui no Brasil nunca vi um que deu certo mesmo

"eu tenho uma ideia que acho inovadora, mas não sei como colocar em prática"

Vejo tantas pessoas criando negócios lançando as suas ideias e sinto que estou perdendo oportunidades"

"não quero ser um funcionário pra sempre. Sei que se eu me dedicar em um negócio próprio posso ter sucesso"

"no meu trabalho não tenho espaço para contribuir como as minhas ideias. meus chefes não sabem ouvir"

Cada vez mais se fala sobre inovação, empreendedorismo e tecnologias digitais.

## ESCUTA?

o que amigos dizem, o que o chefe o que influenciadores dizem

Se eu pudesse voltar no tempo, teria me preparado mais pra ser dono de empresa. A maioria das coisas que aprendi, foi errando

"se eu não lançar minha ideia logo, daqui a pouco alguém vai fazer na minha frente"

Muitas notícias sobre pessoas que lançaram novos negócios e hoje estão prosperando

Hoje todas as empresas de sucesso estão investindo em novas tecnologias e aumentando a presença na internet

## VE?

ambiente, amigos, o que o mercado af

Se você for funcionário a vida inteira nunca vai conseguir ter dinheiro de verdade

"eu não nasci pra ser empregado dos outros. Eu ainda vou ter meu próprio negócio."

"vou procurar alguém que me ajude a começar."

## COMO SE COMPORTA?

atitude em público, aparência, comportamento com outros

## DORES

inseguranças, medos, frustrações, obstáculos

Não sabe por onde começar

Tem medo de falhar

Sente que falta apoio

Não quer desperdiçar dinheiro

Tem medo de iniciar uma sociedade

## COMO OS SEUS GANHOS

valores e necessidades, formas de medir sucesso

Quer ser reconhecido

Sonha com independência

necessidade de liderar pessoas

# E aí? Vamos inovar?



[www.pontoget.com.br](http://www.pontoget.com.br)

VANDRÉ H. SALES

[vandre.sales@pontoget.com.br](mailto:vandre.sales@pontoget.com.br)

