



**RICARDO MORAIS**  
Investigador do  
SLab

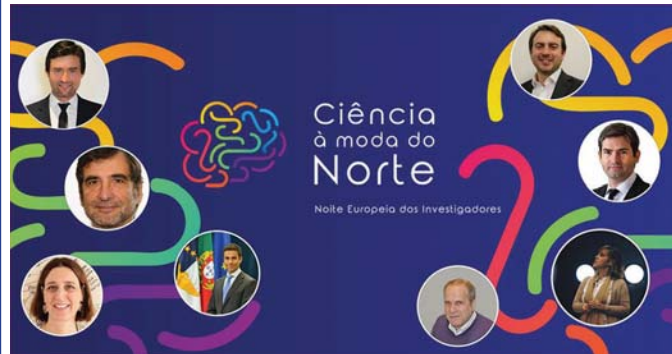


**SLAB**  
**CATÓLICA.PORTO**

CATÓLICA PORTO  
BUSINESS SCHOOL

SLab - SERVICE MANAGEMENT LAB

## Design Thinking na Noite Europeia dos Investigadores



No dia 29 de setembro de 2017, a INOVA + e a Câmara Municipal de Matosinhos organizaram uma conferência intitulada “Diversificação especializada para potenciar o crescimento da região norte” no âmbito do evento “Noite Europeia dos Investigadores – Ciência à moda do Norte”. A Noite Europeia dos Investigadores é uma iniciativa anual promovida pela Comissão Europeia desde 2005, no âmbito das Ações Marie Curie, tendo lugar em mais de 300 cidades e 30 países europeus em simultâneo, na última sexta-feira de setembro. A conferência incluiu uma mesa redonda sobre *Design Thinking* (DT), moderada por Miguel Sousa da INOVA +. Os oradores convidados foram Katja Tschimmel da ESAD Matosinhos, Nuno Abrantes da Novabase, Ricardo Morais do SLab/ Católica Porto Business School e Teresa Franqueira do ID+ DESIS Lab.

O DT é uma nova abordagem à inovação, centrada na fase de ideação, isto é, na geração de novas ideias. Antes da geração das ideias, há o cuidado em contextualizar um problema em termos de factos, emoções e necessidades latentes. As ideias para uma nova solução (produto ou serviço) são testadas na forma de protótipos 3D relativamente acessíveis em termos de materiais. O teste é realizado com utilizadores reais para assegurar a desejabilidade futura da ideia. Durante a mesa redonda, as questões do moderador e da plateia centraram-se nos aspetos diferenciadores do DT face a outras abordagens à inovação. Katja Tschimmel sublinhou a tolerância ao erro do DT, enquanto Nuno Abrantes mencionou o seu processo sistemático. Ricardo Morais recordou que o DT é antes de mais uma nova mentalidade com valores californianos como o respeito por ideias diferentes. Teresa Franqueira defendeu que o DT tem uma grande preocupação em contextualizar um problema antes de o resolver. O tema que mais dividiu a mesa redonda, numa clara demonstração da salutar divergência de opiniões tão característica do DT, foi a questão das

equipas interdisciplinares e do papel dos designers nessas equipas. Katja Tschimmel sublinhou a importância da interdisciplinaridade para gerar novas ideias. Ricardo Morais acrescentou que as equipas também necessitam de diversidade em termos de género, idade e nacionalidade. Deu o exemplo da Católica Porto Business School onde a formação em DT gera invariavelmente um protótipo 3D de uma experiência de serviço por equipa ao fim de um dia de trabalho, pelo facto de haver uma preocupação prévia em constituir equipas tão diversas quanto possível.

### Qualquer cidadão pode ser um *design thinker* mesmo que não tenha estudado design

Ainda relativamente à constituição das equipas, Ricardo Morais argumentou que uma equipa só de designers não é interdisciplinar, sendo pouco recomendada em DT. Teresa Franqueira, defendeu que a empatia dos designers facilita a contextualização dos problemas. A última questão da plateia foi se é possível fazer DT sem um designer. Nuno Abrantes, recordou que já fez DT só com engenheiros. Katja Tschimmel defendeu que quem recebe formação em DT poderá aplicá-lo autonomamente, mesmo que não seja formado em design. Ricardo Morais, acrescentou que se DT é simplificar a vida das pessoas e não necessariamente uma criação estética, então qualquer cidadão pode ser um *design thinker* mesmo que não tenha estudado design.

*O SLab é um centro de competências da Católica Porto Business School que desenvolve projetos e investigação em conjunto com as empresas, em diversas áreas da Gestão de Serviços. Convidamos, por isso, as empresas portuguesas a desenhar novas experiências de serviço com Design Thinking.*

PARCEIROS SLAB

