

# *Design Thinking* na construção de ações de humanização e acolhimento no ambiente acadêmico: relato de experiência



ISSN 2358-7180

*Design Thinking in the construction of humanization and welcoming actions in the academic environment: experience report*

**Fernanda Leticia Frates Cauduro<sup>1</sup>, Vanessa Bertoglio Comassetto Antunes de Oliveira<sup>2</sup>, Carmen Elisabeth Kalinowski<sup>3</sup>, Rafaela Gessner Lourenço<sup>4</sup>, Isabella Zerbeto dos Santos<sup>5</sup>, Mahara Louise Kuchler<sup>6</sup>, Neferti Julio Mastey<sup>7</sup> e Rafaela Romero Massedo<sup>8</sup>**

## RESUMO

O objetivo é relatar a experiência sobre concepção, execução e resultados de uma oficina fundamentada no Design Thinking (DT) para o desenvolvimento de um projeto de extensão que visa promover ações de humanização e acolhimento para minimizar agentes estressores no ambiente acadêmico na Universidade Federal do Paraná. As atividades ocorreram em cinco encontros, com duração total de 20 horas. Os participantes foram acadêmicos de enfermagem, psicologia e uma servidora técnico-administrativa, e as mediadoras, duas professoras e uma enfermeira do Departamento de Enfermagem da UFPR. O cronograma contemplou fases do DT - compreensão do problema, projeção das soluções, prototipação e implementação. Nos primeiros encontros foram realizadas as dinâmicas “A troca de um segredo” e “Desafio do Marshmallow” com finalidade de exercer, respectivamente, habilidades de comunicação, empatia e trabalho colaborativo entre os participantes. Após, iniciou-se a fase de compreensão do problema, por meio das estratégias de apoio definição do desafio estratégico, pesquisa exploratória, entrevista empática, elaboração de mapas da empatia e personas. No terceiro e quarto encontros executaram-se as fases de projeção das soluções e prototipação. Nessas, os participantes elencaram as opções mais viáveis, praticáveis e desejáveis e elaboraram o protótipo das ações a serem implementadas. No último encontro elaborou-se um cronograma e definiram-se os líderes para a implementação das ações. Destarte, o DT permitiu o desenvolvimento de soluções criativas e exequíveis diante de situações geradoras de stress entre estudantes universitários.

**Palavras-chave:** Inovação. Qualidade de vida. Estudantes. Universidades. Extensão comunitária.

<sup>1</sup> Doutora. Universidade de Brasília (UnB), Brasília, Distrito Federal, Brasil. E-mail: [fernandacauduro@unb.br](mailto:fernandacauduro@unb.br). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4731-9217>

<sup>2</sup> Doutora. Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná, Brasil. E-mail: [vancomassetto@hotmail.com](mailto:vancomassetto@hotmail.com). Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9140-2715>

<sup>3</sup> Doutora. Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná, Brasil. E-mail: [carmenkali@gmail.com](mailto:carmenkali@gmail.com). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1324-7710>

<sup>4</sup> Doutora. Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná, Brasil. E-mail: [rglufpr@gmail.com](mailto:rglufpr@gmail.com). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3855-0003>

<sup>5</sup> Acadêmica de enfermagem. Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná, Brasil. E-mail: [zerbetoisabella@gmail.com](mailto:zerbetoisabella@gmail.com). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4364-2869>

<sup>6</sup> Acadêmica de enfermagem. Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná, Brasil. E-mail: [louisemahara@gmail.com](mailto:louisemahara@gmail.com). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7180-0625>

<sup>7</sup> Acadêmica de enfermagem. Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná, Brasil. E-mail: [nefertim.ma@gmail.com](mailto:nefertim.ma@gmail.com). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1611-3232>

<sup>8</sup> Acadêmica de psicologia. Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná, Brasil. E-mail: [rafaelaromero98@gmail.com](mailto:rafaelaromero98@gmail.com). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6121-2854>

## ABSTRACT

The objective is to report the experience on conception, execution and results of a workshop based on Design Thinking (DT) for the development of an extension project that aims to promote humanization and welcoming actions to minimize stressors in the academic environment at the Federal University of Paraná. The activities took place in five meetings, lasting a total of 20 hours. The participants were nursing students, psychology and an administrative assistant - server, and the mediators, two teachers and a nurse from the UFPR Nursing Department. The schedule included phases of the TD - problem comprehension, solution design, prototyping and implementation. In the first meetings, the “Sharing a Secret” and “Marshmallow Challenge” dynamics were held to exercise, respectively, communication skills, empathy and collaborative work among the participants, after the phase of understanding the problem by strategies began. support, definition of the strategic challenge, exploratory research, empathic interviewing, empathy mapping and personas. In the third and fourth meetings were projection and prototyping phases, following the implementation of the options proposing solutions to the challenge, reflecting on the theme happiness, elaborating the prototypes for the actions to be developed, presenting prototypes and preparing the plan for the implementation. prototyped solution. At the last meeting, a schedule was prepared for the implementation of prototyped actions. This innovative approach has enabled the development of creative and workable solutions to stressful situations among college students and can be replicated in other educational institutions.

**Keywords:** Innovation. Quality of life. Students. Universities. Community extension.

## INTRODUÇÃO

O ambiente acadêmico é um local de desenvolvimento profissional, pessoal, das relações sociais e do pensamento crítico dos estudantes (BARROS, 2017). Entretanto, nesse ambiente é característica a presença de situações estressoras que podem contribuir para o desencadeamento de distúrbios psicológicos ou fisiológicos nos estudantes (MONTEIRO, 2007). Carga curricular extensa, excesso de cobrança, tempo reduzido de sono, falta de tempo para o lazer, dificuldade de travar novas relações pessoais, exigências futuras do mercado de trabalho, dentre outras, são situações vivenciadas diariamente por acadêmicos de diversas universidades (BARROS, 2017; FREITAS, 2018; BUBLITZ, 2012). Nesse aspecto, esses estressores, além de contribuírem para a diminuição do desempenho nas atividades acadêmicas (MONTEIRO, 2007), podem levar ao desenvolvimento de problemas decorrentes de estresse emocional e físico ao qual os alunos são submetidos.

Diante dessas informações, vê-se necessário a implementação de estratégias que os auxiliem a lidar com tais situações. A existência de espaços terapêuticos e reflexivos dentro da universidade, que propiciam a troca de experiências e aprendizados entre os alunos, bem como o estabelecimento e fortalecimento de vínculos, contribuem para a melhoria da formação profissional e pessoal dos acadêmicos e os coloca como protagonistas da sua formação (CAVALCANTI, 2016). Nesse contexto, ainda incluem-

se atividades lúdicas e de relaxamento que agregam na promoção da saúde e alívio do estresse no ambiente acadêmico (FREITAS, 2018).

Na Universidade Federal do Paraná (UFPR), o Projeto de Extensão Corrente de Humanização e Acolhimento Mútuo entre Acadêmicos (C.H.A.M.A) busca promover ações colaborativas, participativas e significativas com vistas a melhorar a qualidade de vida acadêmica. As ações desse projeto foram construídas a partir de uma oficina pautada no *Design Thinking*, uma abordagem de inovação para resolução de problemas. Diante do exposto, o presente relato de experiência tem por objetivo descrever a concepção, execução e resultados de uma oficina fundamentada no *Design Thinking* para o desenvolvimento do projeto de extensão C.H.A.M.A.

## **METODOLOGIA – DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA**

Trata-se de um relato de experiência sobre uma oficina fundamentada no *Design Thinking*, desenvolvida no projeto de extensão C.H.A.M.A, em fevereiro e março de 2019, no curso de Enfermagem da UFPR. Participaram oito acadêmicos de enfermagem, uma acadêmica de psicologia e uma servidora técnico-administrativa. A mediação foi realizada por duas professoras e uma enfermeira do Departamento de Enfermagem - UFPR.

O C.H.A.M.A surgiu a partir de uma atividade desenvolvida por alunos na disciplina “Organização do Trabalho do Enfermeiro e sua Função Social”, no ano de 2018. A atividade propôs a elaboração de intervenções direcionadas à grupos sociais vulneráveis. Um dos grupos elencados foi o de acadêmicos que desenvolvem, ao longo de sua formação universitária, sintomas de estresse e depressão. Dado a relevância do tema, as professoras da disciplina criaram o C.H.A.M.A.

Os alunos que se interessaram em participar do projeto começaram a frequentar os encontros semanais, com duração de quatro horas, em que eram discutidas intervenções que vinham ao encontro do objetivo do C.H.A.M.A.

Um dos princípios norteadores do projeto é tornar os extensionistas agentes protagonistas nas ações de humanização e acolhimento. Nesse sentido, o fomento às habilidades de comunicação, trabalho colaborativo, negociação e empatia foram sinalizados como fundamentais no curso das atividades do projeto.

Por isso optou-se pelo uso do *Design Thinking*, uma abordagem de inovação, também compreendida como uma metodologia ativa (CAVALCANTI, 2016), utilizada para resolver problemas simples e complexos. Para aplicá-lo, parte-se do princípio que toda ideia deve ser centrada naqueles que irão usufruir do produto criado. Desta forma, a empatia é uma habilidade essencial que deve ser compartilhada pelos envolvidos no projeto. Além disso, envolvem o processo do *Design Thinking*: trabalho colaborativo; compartilhamento de experiências e opiniões; espírito investigativo e prototipação, isto é, criação de modelos materiais do que se pretende realizar (CAVALCANTI, 2016).

Para a oficina do projeto foram utilizadas as seguintes estratégias da abordagem: definição do desafio estratégico; pesquisa exploratória e entrevista empática; mapa da empatia e *personas*; refinando o problema e *brainstorming*; escolha das melhores ideias; prototipação rápida e colaborativa; *feedback* e plano de implementação (CAVALCANTI, 2016).

### Concepção: planejamento e organização da oficina

A oficina intitulada “Faísca de Ideias” foi organizada em cinco encontros, com duração de quatro horas cada. Ressalta-se que, embora o *Design Thinking* seja desenvolvido em fases não lineares, o planejamento e organização procederam em formato estruturado para orientar os participantes (QUADRO 1).

**Quadro 1** - Cronograma dos encontros e atividades da oficina “Faísca de Ideias”

Encontro/tema abordado	Objetivos específicos	Estratégias
Encontro 1: apresentação do projeto, cronograma da oficina e sensibilização para a empatia e trabalho colaborativo.	Fortalecer o conceito de inovação, metodologias ativas e sua aplicabilidade no projeto C.H.A.M.A. Conhecer o <i>Design Thinking</i> . Sensibilizar os participantes para a empatia e o trabalho colaborativo	Debate em roda de conversa; Dinâmicas em grupo: Dinâmica “A troca de um segredo” e o “Desafio do <i>Marshmallow</i> ”.
Encontro 2: <i>Design Thinking</i> -	Identificar e compreender as	- Definição do desafio

fase de compreensão do problema.	estratégias de enfrentamento a fatores psicológicos vivenciados por acadêmicos de enfermagem. Traçar o perfil sócio-emocional dos acadêmicos de enfermagem participantes do projeto C.H.A.M.A. Delimitar o desafio estratégico para o desenvolvimento de ações para o projeto C.H.A.M.A.	estratégico - Pesquisa exploratória e entrevista empática - Mapa da empatia e construção de <i>personas</i>
Encontro 3/ <i>Design Thinking</i> - fase de projeção das soluções e prototipação	Propor soluções para o desafio estratégico (ações para o projeto C.H.A.M.A). Refletir sobre o tema felicidade. Elaborar os protótipos para as ações a serem desenvolvidas;	- Refinando o problema - Reflexão teórica sobre felicidade - <i>Brainstorming</i> - Escolha das melhores idéias - Prototipação rápida
Encontro 4/ <i>Design Thinking</i> - fase de prototipação e implementação das opções	Finalizar e apresentar os protótipos. Elaborar um plano para a implementação da solução prototipada.	- Prototipação rápida - Apresentação de protótipos - Plano de Implementação
Encontro 5- elaboração de cronograma e delimitação de tarefas.	Elaborar o cronograma para a implementação das ações prototipadas.	- Elaboração de cronograma de atividades

Fonte: As autoras (2019).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

No primeiro encontro foram realizadas as dinâmicas “A troca de um segredo” e “O Desafio do *Marshmallow*”. A primeira prevê que os participantes escrevam

anonimamente um problema, ou situação de conflito que estejam vivenciando; esses são distribuídos de forma aleatória entre os presentes. Os sujeitos são convidados a exporem soluções que julguem adequadas. Ao final realizou-se um debate acerca das dificuldades e facilidades de compreender os problemas sob a perspectiva do outro, exercendo as habilidades de comunicação e empatia.

A segunda dinâmica tem como finalidade o exercício do trabalho colaborativo pelos participantes. Este desafio prevê que cada grupo, composto por até cinco integrantes, construa a mais alta torre em até 18 minutos, a partir dos materiais: 20 varas de espaguete, fita adesiva, barbante e um *marshmallow*, o qual deve ser fixado intacto no topo da torre (WUJEC, 2010). Com o desafio lançado, dois grupos foram formados, porém apenas um construiu uma torre alta e sustentável. A partir disso, foi proposto um debate com as perguntas norteadoras “Quais os desafios do trabalho em equipe?” e “Como otimizar o trabalho em equipe?”.

Na sequência as mediadoras propuseram uma roda de conversa cujo tema central foi a influência do ambiente acadêmico no desenvolvimento profissional, pessoal, e nas relações sociais dos estudantes. Para a síntese do encontro, os participantes foram convidados a criar a representação simbólica do projeto C.H.A.M.A que foi descrita como uma chama de amor, felicidade, equilíbrio, abraço, amizade, gentileza, apoio, afeto, realização, esperança, respeito, fé, cujo fogo é produzido pela ação conjunta de mediadores, participantes, da cooperação, do acolhimento e da empatia (FIGURA 1).

**Figura 1** – Logomarca do Projeto C.H.A.M.A



Fonte: As autoras (2019).

A primeira fase do *Design Thinking* - compreensão do problema - ocorreu no segundo encontro. Para seu desenvolvimento as mediadoras utilizaram as estratégias de apoio definição do desafio estratégico, pesquisa exploratória, entrevista empática, elaboração de mapas da empatia e *personas* (CAVALCANTI, 2016).

Os participantes da oficina foram sensibilizados a refletir sobre o tema felicidade para delimitar o desafio mobilizador do grupo: “Como podemos promover a felicidade no ambiente acadêmico?”. Para ancorar as reflexões em constructos teóricos, as professoras promoveram uma roda de conversa a partir de referenciais (SELIGMAN; CSIKSZENTMIHALYI, 2000) acerca do conceito de felicidade, agentes indutores, ativadores e bloqueadores do pensamento feliz. Considera-se que a sustentação teórica proporcionou aos extensionistas a associação entre as condições estressoras do ambiente acadêmico e possíveis bloqueios da felicidade, e a negociação de estratégias de enfrentamento das condições estressoras para incorporarem a felicidade no dia a dia.

Em continuidade às atividades foram realizadas as estratégias pesquisa exploratória e entrevista empática. Os participantes circularam pelos espaços acadêmicos (salas de aula, laboratórios, estacionamento, restaurante universitário, entre outros) e conversaram com acadêmicos, professores e servidores técnico-administrativos sobre sentimentos e percepções sobre a vida acadêmica. As respostas foram registradas e fundamentaram a construção do mapa da empatia e das *personas*.

O mapa da empatia é uma projeção do que aqueles que serão beneficiados com a solução do problema falam, fazem, pensam e sentem em relação ao objeto do desafio mobilizador. No contexto da oficina, as mediadoras utilizaram um modelo de mapa da empatia disponível gratuitamente *online* (PEREIRA, 2017). De forma concomitante, foram elaboradas as *personas*, que consiste na criação de uma imagem que apresenta características dos participantes abordados na pesquisa exploratória e entrevista empática. Ao elaborarem os mapas da empatia e *personas* os participantes projetaram soluções.

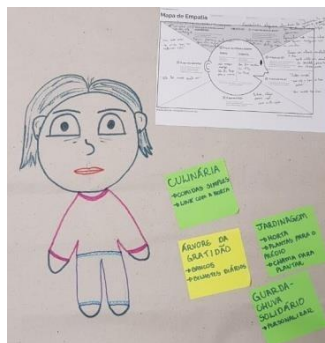
Foram criadas duas *personas*: E.V., sexo masculino, 21 anos, estudante de uma Universidade Pública e que está em busca da felicidade (FIGURA 2); e uma universitária do sexo feminino, sem atribuição de nome ou idade, que é caracterizada como estressada, preocupada, sobretudo com pressões para conseguir um estágio (FIGURA 3).

### **Figura 2– Persona 1**



Fonte: As autoras (2019).

**Figura 3– Persona 2**



Fonte: As autoras (2019).

A sessão de *brainstorming*, realizada no terceiro encontro, refinou as propostas e selecionou as *melhores soluções*. O produto final da aplicação das referidas estratégias resultou nas atividades a serem desenvolvidas no projeto C.H.A.M.A., as quais foram denominadas de Chamas (QUADRO 2).

**Quadro 2 - Solução ao desafio estratégico proposta na oficina “Faísca de Ideias”**

Chama	Descrição da atividade
<b>Chama para o acolhimento</b>	Confecção de caixas com produtos de higiene colocadas nos banheiros públicos; personalização de guarda-chuvas para uso coletivo; produção de mensagens motivacionais para a “árvores da gratidão”.
<b>Chama para a atividade física</b>	Atividades de yoga, dança e música



	organizados por acadêmicos e servidores técnico-administrativos.
<b>Chama para a culinária</b>	Produção de um jardim e horta comunitária.
<b>Chama para a praça</b>	Produção de bancos com materiais recicláveis para a constituição de espaços de convivência e socialização.

Fonte: As autoras (2019).

As Chamas traduzem estratégias potentes para o enfrentamento de algumas das condições estressoras sentidas pelos acadêmicos no ambiente universitário. O desenvolvimento dessas ações vai ao encontro do recomendado por outros estudos que investigaram a qualidade de vida (MOURA *et al.*, 2016) e sintomas de stress (LAMEU; SALAZAR; SOUZA, 2016) em estudantes de universidades públicas brasileiras. Tais estudos evidenciaram a necessidade da implementação de intervenção capazes de propor soluções para questões que determinam a qualidade de vida nos ambientes universitários.

Na prototipação, realizada no terceiro e quarto encontro, os participantes projetaram as Chamas e como esperam que sejam executadas no contexto do projeto de extensão (FIGURA 4).

**Figura 4**– Prototipação das Chamas



Fonte: As autoras (2019).

A fim de manter o protagonismo dos participantes, formaram-se times de trabalho composto por dois a três atores que assumiram a responsabilidade de realizar a negociação com demais setores/ entidades da universidade para a implementação das atividades das chamadas.

No último encontro foi realizada a avaliação da oficina e apresentação do cronograma com datas e prazos para a implementação das Chamadas.

Uma limitação dessa Oficina foi a não validação do protótipo pelas partes interessadas, uma das etapas prevista pelo *Design Thinking*. Todavia, acredita-se que essa etapa pode ser cumprida no decorrer do projeto de extensão, dado seu caráter dialógico e contínuo.

## CONCLUSÕES

A utilização do *Design Thinking* permitiu aos extensionistas aperfeiçoar habilidades de comunicação, empatia, negociação e trabalho colaborativo, elencadas como essenciais para o desenvolvimento do projeto de extensão C.H.A.M.A.

Além disso, a abordagem de inovação permitiu o desenvolvimento de soluções criativas e exequíveis diante de situações geradoras de stress entre estudantes universitários. Por isso, estima-se que essa Oficina, para o desenvolvimento de um Projeto de extensão voltado à qualidade de vida acadêmica, possa ser replicada em outras instituições, considerando suas realidades e particularidades.

## REFERÊNCIAS

BARROS, M. J. de. *et al.* Avaliação da qualidade de vida de universitários da área da saúde. **REBES**, Paraíba, v. 7, n. 1, p. 16-22, 2017. Disponível em: <https://www.gvaa.com.br/revista/index.php/REBES/article/view/4235>. Acesso em 15 de jun. de 2019.

BUBLITZ, S. Estressores entre acadêmicos de enfermagem de uma universidade pública. **Rev. Enferm. UERJ online**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, pp. 739-45: 739-745, dez. 2012. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/5992/4301>. Acesso em: 15 de jul. de 2019.

CAVALCANTI, C. C. *et al.* **Design thinking: na educação presencial, a distância e corporativa**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

FREITAS A. C. M. *et al.* Fatores intervenientes na qualidade de vida do estudante de enfermagem. **Rev. Enferm. UFPE online**, Recife, v. 12, n. 9, p. 2376-85: 2376-2385, set. 2018. Disponível em: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-995766>. Acesso em 18 de maio de 2019.

LAMEU, J. N.; SALAZAR, T. L.; SOUZA, W. F. Prevalência de sintomas de stress entre graduandos de uma universidade pública. **Psicologia da Educação**, v. 42, n. 1, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5935/2175-3520.20150021>. Acesso em 15 de jul. de 2019.

MONTEIRO, C. F. S. *et al.* Estresse no cotidiano acadêmico: o olhar dos alunos de enfermagem da Universidade Federal do Piauí. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 66-72, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v11n1/v11n1a09.pdf>. Acesso em 17 de jul. de 2019.

MOURA, I. H.; NOBRE, R. S.; CORTEZ, R. M. A.; CAMPLEO, V. M. S. F.; SILVA, A. R. V. Quality of life of undergraduate nursing students. **Rev. Gaúcha Enferm.**, v. 37, n. 2, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2016.02.55291>. Acesso em 17 de jul. de 2019.

PEREIRA, D. Mapa da Empatia: o que é. **O analista de modelos de negócio**, 2017. Disponível em: <https://analistamodelosdenegocios.com.br/mapa-de-empatia-o-que-e/>. Acesso em 06 de jun. de 2019.

SELIGMAN, M. E. P.; CSIKSZENTMIHALYI M. Positive Psychology: an introduction. **American Psychologist**, Washington, v. 55, n. 1, p. 5-14, 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>. Acesso em 14 de jul. de 2019.

WUJEC, T. **Build a tower, build a team**. Palestra proferida no TED talks, Monterey (California), fev. 2010. Disponível em: [https://www.ted.com/talks/tom\\_wujec\\_build\\_a\\_tower\\_build\\_a\\_team](https://www.ted.com/talks/tom_wujec_build_a_tower_build_a_team). Acesso em 15 de jul. de 2019.

---

**Recebido em:** 09 de outubro de 2019.

**Aceito em:** 20 de julho de 2020.