

Modelo de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação originado em um projeto orientado por Design Thinking

Group therapy model mediated by digital communication technologies originated in a project guided by Design Thinking

DANIELI ARTUZI PES BACKES

UFMT - UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

LAÍS DE SOUZA ALMEIDA

UFMT - UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

ANA PAULA SANTOS NOGUEIRA

UFMT - UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

Nota de esclarecimento:

O X SINGEP e a 10ª Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) foram realizados de forma remota, nos dias 26, 27 e 28 de outubro de 2022.

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradecimentos à FAPEMAT pelo apoio às bolsistas de iniciação científica e tecnológica do projeto.



ANOS
SINGEP

Modelo de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação originado em um projeto orientado por Design Thinking

Objetivo do estudo

O objetivo principal foi mapear o arranjo necessário para um modelo de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação. O objetivo secundário foi relatar como a abordagem do Design Thinking (DT) orientou o projeto em todas as suas fases.

Relevância/originalidade

Vários estudos sobre terapia de grupo foram realizados em períodos anteriores à pandemia, onde era possível desenvolver um sistema de atendimento presencial. No caso relatado, o desafio foi criar um ambiente acolhedor e intergrativo mediado por tecnologias digitais usando o Design Thinking.

Metodologia/abordagem

A experiência relatada teve por base a pesquisa ação. Esse tipo de pesquisa se situa entre a prática e a pesquisa acadêmica e se caracteriza pela ação do pesquisador no ambiente de pesquisa (Tripp, 2005). Nesse relato foi detalhada a experimentação realizada.

Principais resultados

O modelo de terapia virtual apresentado passou por várias fases de construção colaborativa, que incluíram desde a identificação do problema até a testagem do protótipo, emergente da ideação coletiva. Ajustes foram necessários na etapa de testagem e assim chegou-se ao modelo adequado.

Contribuições teóricas/metodológicas

A contribuição teórico-metodológica do estudo foi a testagem prática do modelo de DT da Stanford d school's. As adaptações realizadas evidenciaram que a abordagem valoriza a dinamicidade do ambiente e dos atores envolvidos. Os esforços pelo aprimoramento são bem recebidos na DT.

Contribuições sociais/para a gestão

A contribuição social foi o desenvolvimento de um modelo testado de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação, que poderá ser usado por qualquer instituição e com públicos variados.

Palavras-chave: Modelo, Terapia de grupo, Tecnologias digitais, Design Thinking

Group therapy model mediated by digital communication technologies originated in a project guided by Design Thinking

Study purpose

The main objective was to map the necessary arrangement for a group therapy model mediated by digital communication technologies. The secondary objective was to report how the Design Thinking (DT) approach guided the project in all its phases.

Relevance / originality

Several studies on group therapy were carried out in periods prior to the pandemic, where it was possible to develop a face-to-face care system. In the reported case, the challenge was to create a welcoming and interactive environment mediated by digital technologies.

Methodology / approach

The experience reported was based on action research. This type of research is situated between practice and academic research and is characterized by the researcher's action in the research environment (Tripp, 2005). In this report, the experimentation carried out was detailed.

Main results

The virtual therapy model presented went through several phases of collaborative construction, which included from the identification of the problem to the testing of the prototype, emerging from the collective ideation.

Theoretical / methodological contributions

The theoretical-methodological contribution of the study was the practical testing of the Stanford d school's DT model. The adaptations made showed that the approach values the dynamics of the environment and the actors involved. Efforts for improvement are well received at DT.

Social / management contributions

The social contribution was the development of a tested model of group therapy mediated by digital communication technologies, which can be used by any institution and with different audiences.

Keywords: Model, Group therapy, Digital technologies, Design Thinking

1 Introdução

A incidência dos transtornos de ansiedade por disfunções relacionadas ao estresse tem aumentado de forma rápida nas últimas décadas, em virtude das tensões vivenciadas pela sociedade. Por tantos desgastes da vida diária, poderíamos dizer que estamos atualmente vivendo a era da ansiedade. Apenas cerca de um quarto dos portadores de ansiedade recebem tratamento e os outros três quartos circulam por vários serviços de saúde, buscando tratamento para os sintomas de ansiedade, como dor torácica, palpitações, falta de ar, taquicardia (Souza, Fraga, Moraes, Garcia, Moura, & Almeida, 2008).

Os aspectos emocionais e psicossociais que impactavam as pessoas antes da pandemia só se agravaram com o isolamento social. A mudança brusca de rotina que a pandemia causou na vida e no trabalho das pessoas trouxe impactos também para a saúde mental. De acordo com um estudo realizado pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), os casos de depressão aumentaram 90% e o número de pessoas que relataram sintomas como crise de ansiedade e estresse agudo mais que dobrou entre os meses de março e abril do ano de 2020 (Fiocruz, 2020). Nos jovens esse impacto tem se verificado pelo sentimento de solidão. Embora o distanciamento social não seja sinônimo de solidão, um terço dos adolescentes relatam altos níveis de solidão e quase metade dos jovens com idades entre 18 e 24 anos se sente solitária (PebMed, 2020).

Diante desse cenário e ao constatar, durante as aulas virtuais, que boa parte dos estudantes do curso de Administração da UFMT estavam sofrendo de ansiedade no período pandêmico, nasceu a ideia do projeto Acolhida Universitária, uma proposta de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC). Iniciativas como rodas de conversa com estudantes universitários já haviam sido realizadas e pesquisadas por autores tais como: Bandeira, Quaglia, da Silva Bachetti, Ferreira, Souza, (2005), Cruz, Pinto, Almeida e Aleluia (2010), da Silva Lantyer, Varanda, de Souza, Padovani e de Barros Viana, (2016); Ferreira, Oliveira e Vandenberghe (2014), Gomes, Silva e Araújo (2008), Soares e Almeida (2020), Souza (2018). Contudo, todos esses estudos foram realizados em períodos anteriores à pandemia, onde era possível desenvolver um sistema de atendimento presencial.

No caso da experiência ora relatada, os estudantes foram desafiados a interagir em uma terapia de grupo mediada por mídias e ferramentas digitais. Para que o projeto fosse viabilizado em todas as suas etapas fez-se uso da abordagem do Design Thinking (DT). O DT é uma abordagem para a solução de problemas, iterativo, colaborativo e que faz uso de processos possíveis de serem repetidos, a fim de encontrar soluções de modo sistemático para problemas do cotidiano. As soluções são centradas nas pessoas e podem exigir criatividade (Phipps, 2019).

O DT é uma disciplina que utiliza sensibilidade e métodos de designer para combinar as necessidades das pessoas com o que é tecnologicamente e estrategicamente viável. Pensar como um designer pode transformar a maneira de desenvolver produtos, serviços, processos e até a estratégia (Brown, 2008; Liedtka, 2011). De outro modo, o DT pode ser entendido como a aplicação do pensamento crítico e criativo para entender, visualizar, descrever problemas e desenvolver abordagens para resolvê-los (Cardon, & Leonard, 2010).

Nesse manuscrito temos por objetivo principal mapear o arranjo necessário para um modelo de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação, a partir de um ambiente virtual cuja finalidade foi o suporte de escuta e apoio emocional aos estudantes universitários. Como objetivo secundário nos propomos a relatar como a abordagem do Design Thinking (DT) orientou o projeto em todas as suas fases. Para tanto, o uso da abordagem do DT desde a identificação do problema até a testagem do protótipo foi fundamental.

Nas próximas seções tratamos de explicar os fundamentos da abordagem do Design Thinking, apresentamos os procedimentos metodológicos adotados e os resultados obtidos com o projeto, assim como o melhor arranjo mapeado. Por fim, tecemos as considerações finais.

2 A abordagem do Design Thinking para a resolução de problemas

O Design Thinking (DT) pode ser compreendido como “uma abordagem eficaz para desenvolver os produtos certos, com as pessoas certas, no ambiente certo”. É uma abordagem da tríade centrada no ser humano para o pensamento, dando igual importância às necessidades, requisitos de negócios e viabilidade técnica (Hiremath, & Sathiyam, 2013). Brown (2008) define o Design Thinking como uma metodologia que permeia todo o espectro de atividades de inovação com uma filosofia de design centrada nas pessoas. Nas palavras de Martin (2009), Design Thinking é “pensar como um designer”.

O DT trata da criação e do uso adaptativo de um conjunto de comportamentos e valores. Estruturas de equipe de DT bem sucedidas diferem substancialmente das estruturas corporativas tradicionais (Plattner, Meinel, & Leifer, 2010), isso porque o DT contribui para um processo de redesenho contínuo de um negócio para alcançar inovação de produto e processo (Liedtka, 2011). Sendo assim, para obter um resultado inovador, são necessários procedimentos diferentes dos usuais.

A concepção do DT já era utilizada por designers de todos os países, mas quem tornou conhecida a abordagem no mundo dos negócios foi Tim Brown (2008) ao publicar o artigo Design Thinking na Harvard Business Review. Brown (2008) cita Thomas Edson como o melhor exemplo de designer, que além de criar uma solução inovadora também criou um novo mercado para sua invenção. O autor ressalta que Edison não fez isso sozinho e que procurava juntar no entorno de seu laboratório inventores, experimentadores e todo tipo de pessoa com capacidade criativa.

É importante ressaltar que Brown fazia parte do escritório IDEO, que já fazia uso da abordagem desde 2003. O termo foi introduzido pelo fundador do escritório David Kelley (Bonini, & Sbragia, 2011). Todavia, Brown (2008) estruturou o modelo que ganhou o mundo corporativo. O modelo prevê três etapas para o desenvolvimento do DT, sendo elas: Inspiração, Ideação e Implementação. Após a publicação de Brown muitos autores passaram a dedicar suas pesquisas à aplicação do DT ao mundo corporativo e educacional. No entanto, a abordagem experimentou grande popularização com o modelo proposto por Hasso-Plattner Institute of Design da Stanford University (Stanford D.School's, 2022) que é estruturado em cinco etapas: empatia, definição, idealização, protótipo e teste.

A despeito do modelo de Brown, há outros modelos enxutos, tais como o de Souza e Silva (2014), que prevê as etapas de imersão, ideação e prototipação, e o modelo de Dunne e Martin (2006), que é organizado de acordo com as etapas: abdução, dedução, teste e indução. Entretanto, há modelos mais complexos e detalhados como o de Hiremath e Sathiyam, estruturado em sete etapas, sendo: escopo, pesquisa, síntese, ideação, prototipação, validação e apresentação, assim como o modelo de Coutinho e Leite (2016), que prevê as etapas de definição, pesquisa, ideação, prototipação, seleção, implementação e aprendizagem. Um modelo próximo é o de Sandino et al. (2013), organizado igualmente em sete etapas, sendo elas: definir, explorar, idealizar, prototipar, escolher, implementar e revisar.

Embora existam muitos outros modelos, neste trabalho vamos nos concentrar no modelo de cinco estágios de Stanford University's D-School, que foi aplicado ao projeto Acolhida Universitária pela sua pertinência e adequabilidade ao objeto de intervenção relatado. De acordo com Stanford D.School's (2022), o modelo pode ser entendido a partir das seguintes etapas:

1. Na primeira etapa é necessário que se consiga ver o mundo com a lente do usuário para que seja possível projetar com sucesso uma solução para ele. Essa etapa pode incluir ferramentas de marketing, como estudos etnográficos, mapas de jornada do cliente, dentre outras.

2. Na segunda etapa, de definição, a equipe deve definir, após discussão, a compreensão do problema. A definição adequada do problema antes de responde-lo é primordial no DT. Técnicas de reenquadramento para gerar novas perspectivas sobre o problema são bem vindas.
3. A fase de ideação prevê a apresentação de soluções para o problema. Mesmo sugestões não tão convencionais podem ser aceitas, quanto mais propostas de soluções apresentadas, melhor. As técnicas utilizadas podem ser pensamento divergente ou lateral, a fim de instigar o debate. Essas ideias resultantes podem favorecer a verdadeira inovação.
4. A prototipação significa a criação de modelos para a solução proposta e inclui o feedback dos usuários. O protótipo passa por inúmeras interações até que a avaliação seja a mais viável, praticável e desejável possível.
5. A fase de testes inclui a implementação da solução prototipada e a coleta de feedbacks. A fase de testes pode revelar a necessidade de revisão de etapas anteriores, considerando que essas etapas não são necessariamente lineares. Caso a constatação seja de que o protótipo não resolve o problema do usuário, pode ser necessário retornar à segunda etapa e redefinir o problema com maior clareza.

Apesar da consideração das fases, estágios ou etapas claras e distintas umas das outras, Plattner, Meinel e Leifer (2010) alertam que os estágios são simples e o conhecimento deve ser adaptativo para escolher os pontos de inflexão corretos. O próximo estágio é uma atividade intelectual de alta ordem que requer prática e pode ser aprendida. Isso significa que a criação de uma solução não segue necessariamente uma ordem rígida entre as diversas etapas, mas há completa interação ativa entre elas. Na Figura 1 é possível observar o fluxo real do DT.

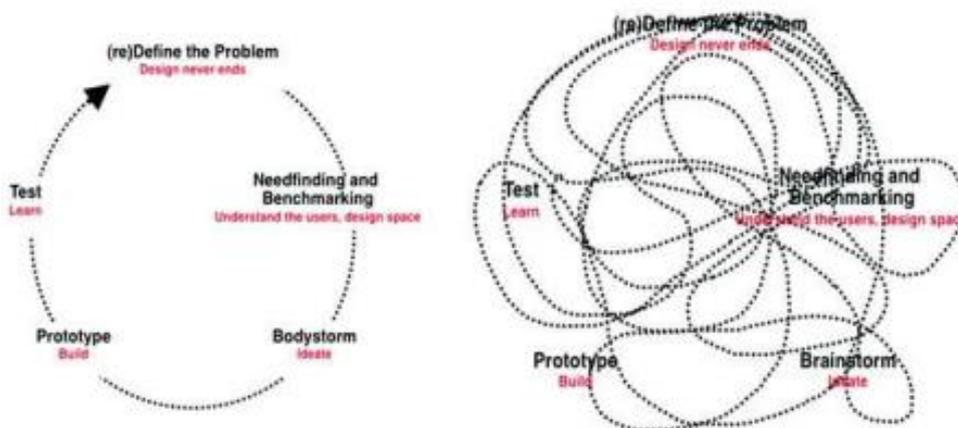


Figura 1. Interação ativa e dinâmica entre os estágios do Design Thinking

Fonte: Plattner, Meinel e Leifer (2010).

O Design Thinking inclui quatro regras: 1) a regra humana, toda atividade do DT é social e procura resolver problemas técnicos para satisfação de necessidades humanas; 2) a regra da ambiguidade: não há chance de descobertas casuais se as restrições forem excessivas e o medo de fracassar estiver presente, uma vez que a inovação exige experimentação nos limites do conhecimento e da capacidade de controlar eventos e com a liberdade para ver as coisas de forma diferente; 3) a regra do re-design, muitas soluções bem sucedidas em problemas do passado podem ser reeditadas para atender as necessidades do futuro, a partir do uso de ferramentas e métodos de previsão; 4) a regra de tangibilidade, no sentido de tornar ideias tangíveis por meio de protótipos, isso facilita a comunicação, isto é, protótipos são meios de comunicação. Portanto, embora complementar, o objetivo do DT contrasta com o modelo disciplinar predominante baseado na criação e validação de um corpo de conhecimento (Plattner, Meinel, & Leifer, 2010).

Para tratar de uma nova forma de organizar terapias de grupos, e considerando a ausência de protocolos publicados na literatura até então, o projeto relatado nesse manuscrito, usou como base a abordagem do Design Thinking para criar um modelo de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação. As etapas do DT foram aplicadas desde o início do projeto. A seguir explanamos os procedimentos metodológicos a fim de esclarecer o caminho pelo qual trilhou o projeto de intervenção, desde a identificação do problema até a testagem do protótipo, construído colaborativamente.

3 Procedimentos metodológicos

Quanto ao método, a experiência relatada teve por base a pesquisa ação. Esse tipo de pesquisa se situa entre a prática e a pesquisa acadêmica e se caracteriza pela ação do pesquisador no ambiente de pesquisa (Tripp, 2005). Uma pesquisa ação pode ser situacional, colaborativa e participativa. A característica situacional decorre da realização da pesquisa em um ambiente específico, buscando fazer o diagnóstico e levantamento de problemas. A colaboração se refere ao fato de que, em geral, para seu desenvolvimento uma equipe é necessária. É participativa em razão do pesquisador atuar na implementação da pesquisa, e é auto-avaliativa na medida em que contribui com a melhoria da prática e avalia a implementação das mudanças (Moreira & Caleffe, 2008). Esse relato de experiência é realizado por três pessoas diretamente envolvidas no projeto, uma ocupou o cargo de coordenadora geral docente e duas foram pesquisadoras bolsistas de iniciação científica e tecnológica do projeto. Todas se envolveram ativamente na execução e operacionalização de todas as etapas do projeto.

O projeto teve início no mês de julho de 2021 e foi encerrado no mês de julho de 2022. Quando o projeto foi iniciado as aulas na Universidade Federal de Mato Grosso ainda estavam acontecendo de maneira virtual, e, portanto, os estudantes ainda viviam os dilemas de quem precisou se adaptar ao ensino à distância sem ter passado por um treinamento prévio.

Para o desenvolvimento do projeto de pesquisa, que buscava mapear as melhores práticas para a terapia de grupo universitária, mediada por tecnologias digitais de comunicação, foram desenvolvidas as seguintes ações:

a) Formação de uma equipe operacional e de uma equipe profissional, composta por psicólogos e terapeutas. A equipe operacional inicial contou com 41 estudantes dos cursos de Administração, Psicologia e Medicina da UFMT e a equipe profissional contava com três psicólogos e um terapeuta coaching.

b) A partir da composição das equipes se iniciou o processo de construção de projeto, seguindo as etapas do Design Thinking: empatia, definição, idealização, protótipo e teste, atendendo os requisitos explanados na seção de resultados.

c) O problema foi exposto a toda equipe na primeira reunião, que pelo princípio da empatia favorecido pela participação dos próprios estudantes universitários, tornou possível entender os principais sentimentos de quem viveu o isolamento na pandemia. Assim, a partir da contribuição de todos os presentes, uma questão-problema foi formulada.

d) A seguir os participantes foram desafiados a trazer ideias que pudessem ajudar os universitários a trabalhar com seus traumas e limitações psicológicas e emocionais. A terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação foi uma das alternativas levantadas e posteriormente aprovadas, pela facilidade, praticidade, viabilidade técnica e econômica, e resultados que poderiam ser colhidos dentro de um espaço de tempo relativamente curto.

e) A partir da solução escolhida, as próximas reuniões e coleta de dados por meio de enquetes e formulários eletrônicos foi para estruturar o formato do projeto de terapia de grupo online. A votação das melhores ideias também foi realizada via ferramentas digitais.

f) A partir da proposta definida, passou-se a trabalhar na descrição do modelo. A ilustração do protótipo por meio de fluxograma, foi apresentada como proposta ao grupo, que

sugeriu ajustes, e por fim, aprovou a versão final, junto com os documentos e formulários que deveriam compor a estrutura do projeto.

g) Por fim, se iniciou o processo de testagem. Antes do início das sessões, o protocolo de procedimento e conduta foi selecionado pela equipe profissional, formada por psicólogos e terapeuta, com a colaboração da equipe executora, composta por estudantes que foram treinados para mediar as sessões.

h) Após dois meses de implementação, houve a avaliação das ações e sugestões de melhorias. Após três meses, nova revisão de protocolos foi realizada por toda a equipe em conjunto. A segunda autoavaliação é que gerou a versão final do projeto. Daí surgiu o melhor arranjo que passou a gerar resultados mais efetivos e alinhados com os objetivos traçados inicialmente.

Na seção de resultados serão relatados detalhadamente todos os procedimentos do projeto.

4 Resultados

O projeto Acolhida Universitária, tinha a finalidade de criar um ambiente virtual que funcionasse como suporte de escuta e apoio emocional aos estudantes universitários. Sua concepção foi colaborativa e teve por princípio a empatia. O projeto destinado a estudantes universitários teve como protagonistas mais de 40 estudantes universitários de três cursos (Administração, Psicologia e Medicina). O projeto teve duração de um ano e as experiências entre a equipe organizadora e usuários participantes foram muito ricas, do ponto de vista de desenvolvimento de habilidades humanas por meio das interações sociais, exercício da empatia e compartilhamento de vivências durante as sessões, além de desenvolvimento de habilidades gerenciais do ponto de vista da organização de um projeto com equipe relativamente grande.

Por meio da divulgação do projeto em redes sociais, os estudantes de todos os cursos da universidade foram convidados a participar. Os encontros aconteceram por meio de salas virtuais, criadas exclusivamente para essa finalidade, uma vez por semana. Para adentrar a sala o participante assinava um documento prévio, que era preenchido no momento da inscrição, onde se comprometia a manter o sigilo sobre tudo o que fosse expressado e socializado pelos participantes da sala. Ao final de cada sessão os participantes faziam a autoavaliação e a avaliação da condução da equipe de mediação, do acolhimento e do estímulo à participação. Os participantes avaliavam também o sentimento de bem-estar e a sensação de alívio experimentadas durante e após as sessões. Os dados coletados a partir das avaliações e das anotações da dinâmica experimentada em cada sessão, feitas pela equipe de observação e coleta de dados, ao longo do período de vigência do projeto, formaram um banco de dados que permitiu mapear o arranjo necessário para um modelo de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação.

Sobre o passo-a-passo para a elaboração do arranjo de recursos do projeto, apresentamos as fases adotadas, que se basearam nas etapas da abordagem do Design Thinking, conforme relatado a seguir.

1. Empatia: No primeiro momento, em reunião virtual, entre os psicólogos convidados para o projeto e os acadêmicos, os estudantes foram convidados a relatar seus sentimentos e emoções do período de isolamento social, e que ainda tinham que lidar, em decorrência do lockdown vivido na pandemia. Perguntas empáticas fizeram a diferença para extrair deles a informação desejada. Notou-se que havia muitos relatos em comum entre os estudantes, e que medo, insegurança, ansiedade, estresse, pânico, depressão, dentre outros sentimentos e emoções¹ dessa natureza eram comuns nos relatos.

Essa etapa buscava iniciar o processo de empatia do projeto, pois certamente ninguém melhor que os acadêmicos para expressar o que sentia boa parte dos universitários naquele

momento pós pandêmico. Essa foi uma etapa importante para o envolvimento dos estudantes no projeto e também para desenvolver neles habilidades humanas e psicossociais importantes. Segundo Hiremath e Sathiyam (2013) não se pode ensinar a ser empático apenas em sala de aula. Quando os estudantes praticam a empatia em campo, com conscientização, os resultados são surpreendentes.

Brown (2008) destaca que pessoas empáticas são capazes de imaginar o mundo a partir de múltiplas perspectivas. Ao adotar uma abordagem que coloca as pessoas em primeiro lugar, pensadores de design podem imaginar soluções que são desejáveis e satisfaçam necessidades explícitas ou latentes. Grandes designers olham para o mundo tentando compreender os detalhes, eles veem coisas onde outros não veem e usam seus conhecimentos para inspirar inovação.

2. Definição: Prosseguindo, a partir da escuta dos estudantes foi iniciada a fase de definição do problema. A constatação foi que o isolamento social combinado com o medo de contaminação pelo vírus, associado aos desafios de trabalhar e estudar de maneira remota e a incerteza quanto ao futuro, geraram o descontrole emocional em boa parte dos estudantes. Mesmo com o encerramento do período mais crítico de isolamento social, o fato de as atividades universitárias continuarem na modalidade virtual resgatava memórias dos sentimentos desordenados vivenciados durante o período mais crítico. Ademais, muitos ainda permaneciam com medo de se infectar com o vírus da Covid-19, e isso, ainda afetava de maneira negativa boa parte dos acadêmicos, que relataram esses sentimentos e emoções.

Na etapa da definição é quando ocorre a compreensão do problema. Nela, é possível verificar a interação dos fatos e propor seu entendimento sobre o problema a ser solucionado (Hiremath, & Sathyam, 2013). O modo de definição é crítico para o processo de design porque expressa de maneira explícita o problema que se está enfrentando (Stanford D.School's, 2022). Outra observação sobre essa etapa é a importância de envolver equipes multidisciplinares, de modo a facilitar a identificação do problema e compreender melhor o público final (Bonini, & Sbragia, 2011). Por essa razão, a fim de construir uma proposta inovadora mais assertiva, foram envolvidos no projeto estudantes de Psicologia, Medicina, Administração que já tivessem cursado as disciplinas voltadas à parte humana, além de psicólogos e terapeuta.

3. Ideação: A próxima fase foi de ideação, onde os participantes foram convidados a iniciar um *brainstorming*. No momento seguinte, a fim de estruturar melhor as ideias, os participantes foram convidados a fazer um *brainwriting* e registrar as sugestões no Mentimeterⁱⁱ. Na semana seguinte à reunião, os participantes foram convidados a votar nas melhores ideias via formulário eletrônico. Posteriormente nova reunião foi convocada para deliberar sobre as ideias mais votadas e prospectar a forma de operacionalizá-las. Nessa mesma linha foi sugerido e votado o nome do projeto, que por votação da maioria, foi denominado Acolhida Universitária.

A respeito da etapa da ideação é importante ressaltar que a construção participativa, além de incluir e envolver, acrescenta maiores chances de a solução atender as necessidades do público-alvo. O objetivo da ideação é explorar um amplo espaço de solução, tanto em relação à grande quantidade de ideias, quanto à diversidade dessas ideias (Stanford D.School's, 2022).

O espírito do Design Thinking cria um ambiente interativo vibrante, que promove o aprendizado por meio de prototipagem conceitual rápida. O DT combina o foco no usuário final com colaboração multidisciplinar e melhoria iterativaⁱⁱⁱ para produzir produtos, sistemas e serviços inovadores (Plattner, Meinel, & Leifer, 2010). Ademais, a ideação parte dos problemas identificados na etapa anterior a fim de gerar ideias e conceitos, que serão avaliados quanto aos pontos fortes e fracos na etapa seguinte (Bonini, & Sbragia, 2011).

4. Protótipo: Na fase de reuniões virtuais para definir os processos, procedimentos, estrutura e documentos necessários participaram a equipe acadêmica e a equipe profissional. Na mesma reunião foi realizada a organização das equipes de trabalho, distribuindo assim, as funções de

cada componente. A partir desse ponto cada equipe passou a elaborar o fluxograma de trabalho e os documentos correspondentes, com a supervisão dos psicólogos e da coordenadora geral do projeto. Os fluxogramas de cada equipe eram submetidos ao grupo geral do projeto, via aplicativo WhatsApp, e eram avaliados por todos os participantes. Sugestões eram dadas, e acatadas, quando a equipe compreendia que havia pertinência. Outro critério era o estabelecimento da ligação de uma equipe com a outra. A orientação principal sempre foi verificar o ponto de convergência entre as equipes e esse quesito devia ser observado por todos de modo a construir um modelo integrado e integrativo. O protótipo do projeto ficou definido conforme Figura 2.

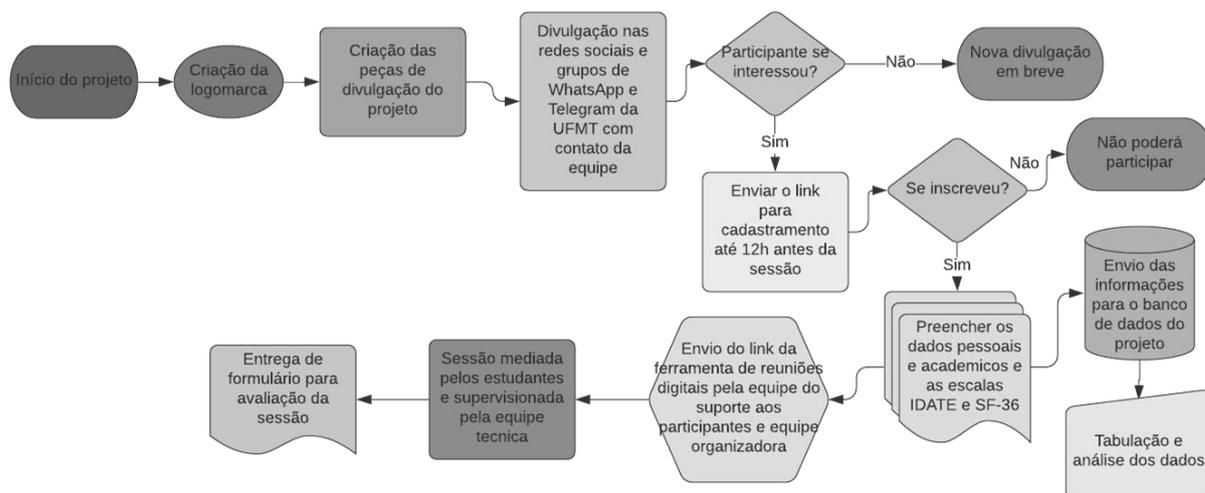


Figura 2. Protótipo do projeto Acolhida Universitária.

Fonte: dados da pesquisa.

A importância de ouvir os envolvidos no projeto é salutar para que a solução possa atender as expectativas daqueles que vivem situações semelhantes e buscam amenização ou solução para os seus problemas. Brown (2008) já alertava que a inovação é impulsionada por uma sólida compreensão e por meio da observação direta do que as pessoas querem e precisam. A prototipagem faz parte do processo de concepção da ideia, transformando-a em algo tangível, e em alguns casos, em modelos experimentais, possibilitando a visualização do conceito (Liedtka, 2011). Isso significa que ao dar forma ao projeto a partir das sugestões dos acadêmicos, essa solução possui boas chances de representar os anseios e necessidades dessa população.

5. Teste: A próxima etapa do projeto foi destinada aos testes. Essa etapa tratou da implementação dos procedimentos instituídos na etapa de prototipação, onde houve a validação das etapas assertivas do protótipo e inclusão de etapas ou ferramentas necessárias para a operacionalização da proposta. O modo de teste é iterativo e nele se colocam os artefatos no contexto apropriado de vida do usuário. O teste é a chance de obter feedback sobre as soluções, refiná-las e torná-las melhores (Stanford D.School's, 2022). Em outras palavras, a fase de testes é o momento da implementação das ideias e consiste na execução da solução delineada na etapa anterior, baseada na tecnologia disponível, competências organizacionais e preferências dos clientes (Brown, 2008; Liedtka, 2011).

Na Figura 3 é descrito o conjunto de etapas, ferramentas e ações necessárias para a implementação do projeto da terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação.

PLANEJAMENTO	Anúncio do projeto e convite aos agentes que iriam compor as equipes dentre os estudantes de graduação da UFMT
	Convite aos profissionais da área da psicologia e coaching para compor a equipe profissional do projeto
	Reunião com a equipe e prospecção de ideias e sugestões para o projeto
	Seleção das ideias e sugestões
	Definição do formato do projeto (protótipo) e procedimentos necessários para o seu desenvolvimento
	Distribuição das tarefas, definição das equipes e das suas funções
	Divisão dos membros internos entre as equipes de: a) divulgação e comunicação, b) equipe de coleta e análise de dados, c) equipe de formulários, d) equipe de suporte técnico, e) equipe de mediação e staff. Também foram definidos o líder e o vice-líder geral do projeto
	Treinamento da equipe de mediação e staff (estudantes) das sessões pela equipe profissional do projeto (psicólogos e terapeutas)
	Elaboração dos formulários: a) de inscrição, b) de avaliação das sessões, c) de autoavaliação como participante, d) do Termo de conduta e sigilo do projeto
	Criação de um manual de boas práticas dirigido à equipe de mediação com as recomendações de comportamento e condução das sessões
	Elaboração do protocolo de coleta de dados para a equipe observadora das sessões, que participava e anotava as interações entre os participantes
	Criação de e-mail, de conta no Instagram e site institucional para divulgação do projeto e interação com os usuários
	Geração de uma playlist de músicas relaxantes para tornar o ambiente descontraído e aconchegante antes do início da sessão
	Elaboração de uma imagem de fundo aplicada por meio de projeção via PowerPoint com o tema do dia. A imagem de fundo tem a função de apresentar o tema da sessão, reforçar a identidade do projeto e reduzir a sensação de ausência de pessoas quando todos optam por manter as webcams desligadas
Produção de um vídeo tutorial e de um arquivo chamado “Perguntas Frequentes” para sanar as dúvidas de acesso e navegação, após a escolha da ferramenta digital “Jitsi”.	
EXECUÇÃO	Divulgação do projeto nas redes sociais mais utilizadas pelos discentes da universidade, tais como Instagram, WhatsApp e Telegram, com um número de contato com a equipe de divulgação e o link do formulário online para inscrições
	Preenchimento pelos participantes interessados do formulário com os dados: nome, telefone, curso, o semestre de matrícula e o número do Registro Geral do Aluno (RGA); assinar o Termo de conduta e sigilo; preencher a escala de Inventário de Ansiedade Traço-Estado (IDATE) e a escala de avaliação da qualidade de vida SF-36
	Inclusão do participante no grupo de WhatsApp exclusivo para os usuários cadastrados no projeto, onde ocorria a divulgação do link e o tema da sessão semanal
	Alerta sobre a segurança do ambiente, respeito à fala dos participantes e do sigilo das informações compartilhadas, na abertura das sessões.
	Estabelecimento da duração das sessões, que variava de 60 a 90 minutos, no máximo. Após 90 minutos caía o rendimento. O tempo da sala dependia do tema e da interação entre os participantes.

	Presença da equipe de coleta de dados durante as sessões para anotação das informações referentes à sessão e interação entre os participantes
	Acompanhamento da equipe profissional na sessão a fim de acompanhar o desempenho dos estudantes mediadores e staffs. A equipe também faz intervenções para passar informações profissionais a respeito do tema e dos relatos que já ocorreram na sessão
	Presença da equipe de suporte técnico para resolver eventuais problemas ou passar orientações sobre o funcionamento da ferramenta digital “Jitsi”
	Preenchimento do questionário de avaliação e autoavaliação da sessão. Convite destinado aos participantes ao final das sessões para responder o questionário de avaliação.
	Treinamento de novos membros entrantes no projeto pelos próprios estudantes. Com a experiência adquirida pelos acadêmicos, a dependência da equipe profissional foi sendo reduzida.
	Troca de lideranças das equipes ao longo do projeto. Das cinco equipes, houve a necessidade de troca de líder em três delas.
AVALIAÇÃO/ CONTROLE	Análise do feedback de avaliação das sessões durante a semana, pelas equipes, em especial a equipe de mediação e staff
	Reunião interna para avaliação do projeto, após 2 meses de início dos trabalhos. Elaboração de estratégia para atrair novos participantes externos e escolha de novos temas para as próximas sessões, com temas mais voltados para a vida pessoal e acadêmica do participante
	Reunião interna após 5 meses de duração do projeto, para avaliação do desempenho das equipes e estabelecimento de novas metas
	Troca de membros entre equipes e desligamento daqueles que não atendiam aos requisitos mínimos de participação nas equipes

Figura 3. Arranjo estabelecido para a configuração do projeto Acolhida Universitária

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Ao observar as fases e comparar com o protótipo, percebemos que algumas mudanças precisaram ser realizadas no projeto após avaliação da aplicação prática dos procedimentos. O projeto que inicialmente parecia simples, foi revelando sua complexidade à medida que as atividades operacionais foram iniciadas. Para quem faz uso do Design Thinking as mudanças não são um problema, muito pelo contrário, com o uso do DT se permite que as pessoas possam criar, sugerir, opinar e estruturar ideias sem medo de errar. Para haver inovação é preciso haver experimentação e liberdade para testar e revisar todas as etapas, quando necessário, até que o produto final atenda às necessidades e expectativas do usuário final. E assim foi feito. A revisão dos processos, procedimentos, estrutura e demais recursos foi intensa, tendo como objetivo a melhoria do protótipo.

Quanto ao arranjo entre a estrutura e as atividades, apresentamos a formação e as funções ou atribuições de cada equipe que passou a compor o projeto.

Mediação e staff	A equipe de mediação e staff tinha a função de apresentar o tema e motivar os participantes a partilharem suas vivências e experiências. O mediador era quem introduzia o tema e os staffs eram membros da equipe que possuíam afinidade com o tema e iniciavam a conversa, a fim de encorajar os membros externos a participar. Geralmente os staffs estavam em número de três durante a sessão. Era atribuição da equipe de mediação também pesquisar sobre o tema da sessão, elaborar a arte do fundo associado com o tema e escolher a trilha sonora.
------------------	---

Coleta e tratamento dos	A equipe de coleta e tratamento dos dados (três pessoas por sessão) tinham a responsabilidade de participar das sessões e anotar todas as informações referentes ao número de participantes, tempo de duração, com registro do horário de início e de encerramento da sessão, tema do dia, quantidade de pessoas da equipe organizadora presentes na sala, atuação do mediador, dos staffs, problemas técnicos (caso ocorresse), dinâmica da sessão e interação entre os participantes.
comunicação e divulgação	A equipe de comunicação e divulgação ficou responsável por toda a estratégia de atração dos participantes ao projeto. As tarefas ficaram distribuídas entre criação das artes, interação com os seguidores nas redes sociais, abordagem de membros de centros acadêmicos e atléticas, e participação em eventos estudantis para divulgação, visita e marcação das páginas de organização de estudantes, construção e gerenciamento do site do projeto, alimentação do perfil no Instagram, criação da logo do projeto e das campanhas do projeto.
Formulários	A equipe de formulários ficou responsável por digitalizar e cadastrar todos os formulários no website do projeto, distribuir entre os participantes o formulário de avaliação e autoavaliação após a realização de cada sessão, esclarecer dúvidas de participantes quanto ao preenchimento, cadastrar os novos usuários no grupo de participantes do WhatsApp, extrair os dados para a equipe de análise de dados.
Suporte técnico	A equipe de suporte técnico tinha a responsabilidade de gerar o link das sessões, distribuir o link em todos os grupos do projeto, divulgar o vídeo informativo sobre o funcionamento da ferramenta digital utilizada, ficar presente durante toda a sessão para prestar apoio técnico.
Equipe profissional	A equipe profissional ficava à disposição durante a sessão, caso fosse necessária uma intervenção. Em cada sessão participavam um ou dois profissionais, conforme a escala e disponibilidade. A equipe profissional costumava fazer uma fala especializada sobre o tema relacionada aos aspectos psicológicos, emocionais e cognitivos, que em geral, eram feitos após as falas de vários participantes ou no final da sessão.
Líder e do vice líder do projeto	Existiam ainda as figuras do líder e do vice líder do projeto (estudantis), que tinham a incumbência de manter as equipes trabalhando de forma integrada, supervisionar as equipes mantendo contato com as lideranças, reportar os problemas à coordenação geral docente, assumir as tarefas das equipes temporariamente até treinar um novo líder quando houvesse necessidade de mudança, auxiliar no treinamento de novos membros das equipes, cobrar relatórios semestrais dos líderes sobre as atividades realizadas e o desempenho dos integrantes de cada equipe, abordagem de membros com baixo desempenho e realocação de membros entre as equipes.

Figura 4. Formação e atribuições das equipes

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Embora todas as equipes tivessem suas funções claras e complementares entre si, era preciso manter uma coordenação geral que assegurasse a atuação de forma integrada. As equipes passaram por modificações ao longo de um ano de duração do projeto, novos membros entraram, algumas pessoas da formação inicial se desligaram do projeto e houve necessidade de troca de lideranças. A coordenação geral do projeto era realizada por uma docente da área de Comportamento Humano do curso de Administração e a coordenação intergrupos era realizada por duas acadêmicas do curso de Administração, que desempenharam muito bem seus papéis enquanto gestoras das equipes.

Entre o protótipo e a testagem, a necessidade de adaptações ficou evidente. O protótipo é uma parte importantíssima do projeto e busca minimizar as chances de insucesso do projeto.

O DT é um processo vivo e deve refletir a aprendizagem e a adaptação, que são contínuas (Cardon, & Leonard, 2010). Somente no momento da testagem é possível identificar detalhes despercebidos na fase de planejamento, isso porque podemos considerar que o protótipo pertence à etapa do planejamento, embora não possa ser confundido com o mesmo, pois as etapas do DT se tratam de uma abordagem para organizar as atividades mais conceituais. Somente na fase da testagem conseguimos adentrar a etapa de execução, e é justamente nessa etapa do percurso que podemos realizar os ajustes e calibrar o modelo. O projeto foi reorganizado conforme explícito na Figura 5.

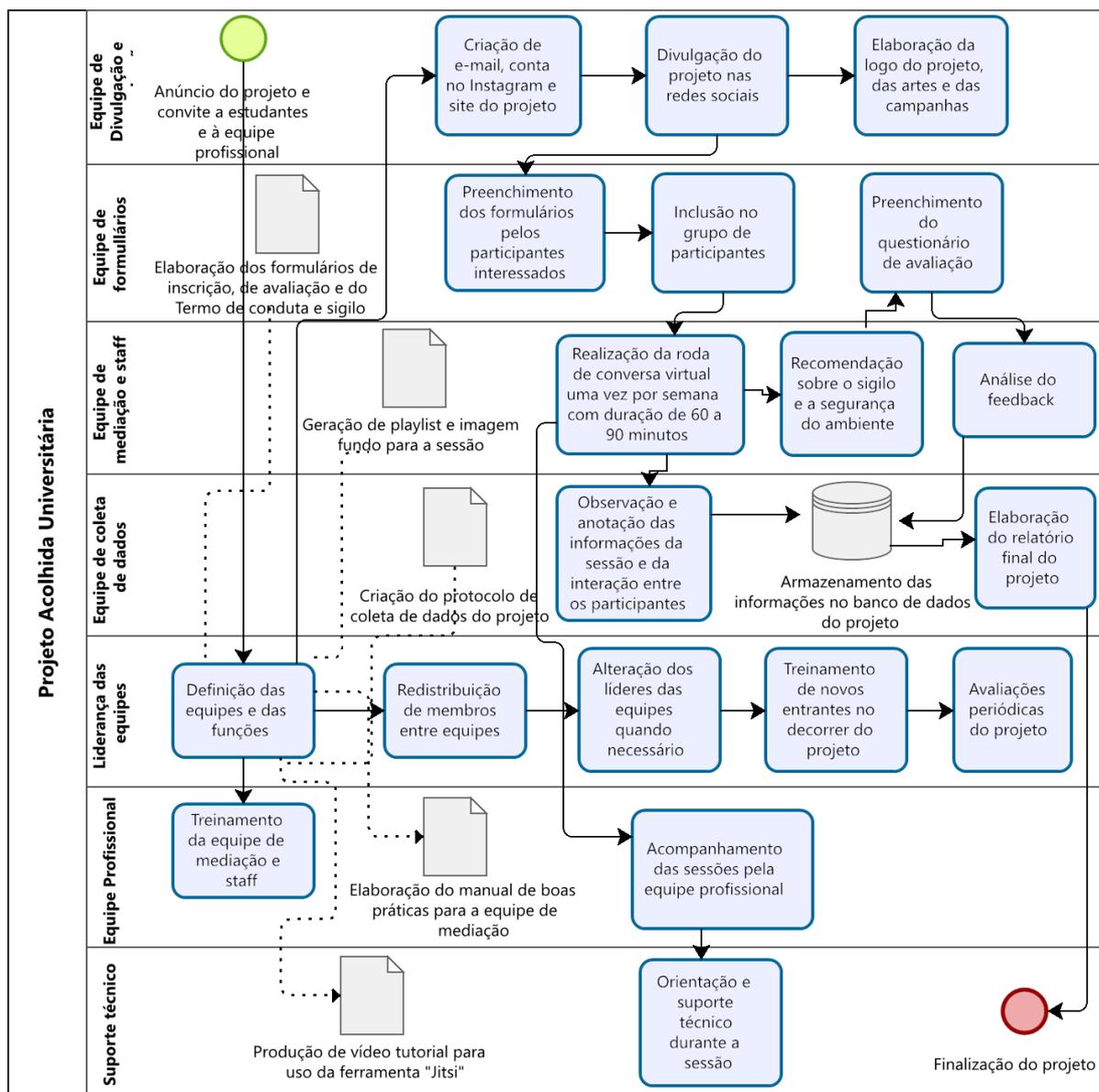


Figura 5. Arranjo entre estrutura, processos e documentos necessários para a realização da terapia de grupo universitária mediada por tecnologias digitais de comunicação

Fonte: dados da pesquisa.

Para o desenvolvimento do projeto de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação foi necessária uma boa organização de equipes e vários processos, procedimentos e documentos foram utilizados para assegurar a realização do projeto e

atendimento dos usuários ou participantes a cada sessão, que acontecia aos sábados a partir das 9h. Os temas não se repetiam e variavam entre assuntos de ordem pessoal, acadêmica e profissional, sempre observando a relação dos temas com os acadêmicos que estudam, estudam e trabalham, ou estudam, trabalham e são responsáveis pela sua família. Para o grupo desses últimos o nível de stress experimentado é maior do que para os primeiros. O acúmulo de tarefas e papéis desempenhados costumam exigir mais dos acadêmicos, o que em geral aumenta o nível de stress e ansiedade.

Todavia, o nível de ansiedade, stress e insegurança é inerente a todos os grupos. Pelo relato dos participantes, nos formulários de avaliação, o projeto contribuiu ao longo de um ano de existência, para reduzir o grau de ansiedade e proporcionar maior sensação de bem-estar e qualidade de vida. As pessoas relataram que aprenderam a lidar melhor com seus sentimentos e emoções, a partir do momento que conseguiram falar sobre o problema e que ouviram relatos de experiências semelhantes. A socialização da forma como os participantes lidavam com o problema foi destacado por boa parte dos participantes, uma vez que as soluções adotadas, técnicas, métodos, aplicativos e experiências proporcionavam o controle do quadro. A maioria dos participantes afirmaram que foram se abrindo com o decorrer do tempo, que nas primeiras sessões participavam como ouvintes e que com a confiança adquirida no grupo, passaram a falar conforme aumentava o número de participações nas sessões.

Quanto à revisão do protótipo em relação à versão final do modelo, essa não só é viável quanto necessária, uma vez que o design *thinking* pode criar soluções a partir da compreensão que se tem do contexto ambiental do projeto. A inovação, por meio da criatividade, pode ocorrer quando se compreende, visualiza e descreve os problemas complexos, e a compreensão do ambiente é dinâmica, assim como o ambiente é dinâmico (Cardon & Leonard, 2010). De outro modo, podemos afirmar que a análise do contexto permite a compreensão do problema e é necessária para criar soluções coerentes com a realidade, passando muitas vezes pela redefinição do próprio problema (Bukowitz, 2013).

Uma das vantagens desse projeto foi o uso da cocriação, ou seja, o envolvimento dos parceiros colaboradores nos experimentos desde o início do projeto, uma vez que esse envolvimento é a maneira mais segura de reduzir o risco de uma nova oferta, seja de produto ou de serviço (Liedtka, 2011). Ademais, a DT possui a capacidade de estimular e empreender a inovação, transformando organizações e a sociedade por meio de suas metodologias. Tão importante quanto o desenvolvimento da abordagem de DT, é o pensamento multidisciplinar, e sua articulação com a gestão, com a inovação e com a cultura do ambiente no qual é aplicado (Desconsi, 2012).

De acordo com a experiência observada nessa pesquisa a abordagem do DT é democrática e bem vinda em todos os ambientes, com pessoas de todos os níveis de conhecimento, sejam elas voluntárias ou profissionais de uma determinada área. Havendo uma boa coordenação, envolvimento das pessoas com o problema diagnosticado, e capacidade de empatia de todos os envolvidos, a ideação pode ser profícua e gerar propostas surpreendentes, do ponto de vista criativo e prático, para a resolução de problemas. O DT é útil para qualquer natureza de problema, sejam eles simples ou complexos.

Por fim, é importante ressaltar que os fatores que diferenciam o DT de outros modelos de inovação é que há uma inclinação detalhada sobre o contexto do problema, incluindo a possibilidade de revisão e resignificação, além da cocriação que envolve todas as pessoas relacionadas ao problema, sejam consumidores, usuários finais, fornecedores, desenvolvedores, a própria empresa, dentre vários outros que tenham envolvimento direto ou indireto com o problema (Macedo, Miguel, & Casarotto Filho, 2015). Assim, o Design Thinking mostra sua viabilidade técnica, humana e conceitual, ao buscar envolver todas as partes a fim de encontrar a solução mais assertiva possível para o fim ao qual se destina.

5 Considerações Finais

Considerando a circunstâncias pós lockdown, efeitos do isolamento social e incerteza com relação ao futuro, o projeto relatado cumpriu com a finalidade de servir como um sistema de apoio e acolhimento aos estudantes. Além de ter servido como suporte emocional, o projeto possibilitou também desenvolver habilidades nos estudantes organizadores, com relação à aprendizagem e desenvolvimento de habilidades humanas e psicossociais. As habilidades são necessárias aos novos desafios pelos quais passam os jovens, os quais poderão ser encontrados nos perfis dos colaboradores das organizações nas quais os acadêmicos venham a ocupar seus cargos. Além de aprender a lidar com os problemas de terceiros, criando empatia, resiliência e desenvolvendo métodos de solução de conflitos, frustrações, etc., os estudantes podem ser tão beneficiados quanto os participantes ao atuar sistematicamente na condução das sessões, aprendendo a trabalhar seus conflitos internos, relacionamento interpessoais e sociais.

O objetivo desse manuscrito foi mapear o arranjo necessário para um modelo de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação, a partir de um ambiente virtual cuja finalidade foi o suporte de escuta e apoio emocional aos estudantes universitários. Como propósito secundário, o objetivo foi relatar como a abordagem do Design Thinking (DT) orientou o projeto em todas as suas fases. O projeto relatado passou por várias fases de construção colaborativa, que incluíram desde a identificação do problema até a testagem do protótipo, emergente da ideação coletiva. Participaram da construção da proposta estudantes de três cursos universitários, Administração, Psicologia e Medicina da Universidade Federal de Mato Grosso.

As contribuições práticas do experimento relatado foram o desenvolvimento de um modelo testado de terapia de grupo mediada por tecnologias digitais de comunicação, que relacionou o melhor arranjo para implementação de um projeto dessa natureza, e que pode ser aplicado em qualquer instituição e com perfis diversos de pessoas. As contribuições psicossociais e humanas, além do desenvolvimento de habilidades, foram o controle do nível de estresse e de ansiedade, contribuindo com a melhoria da qualidade de vida e saúde mental dos estudantes. Fez parte da caminhada o crescimento pessoal, compreensão das emoções e socialização integrativa de todos os membros participantes do projeto, afirmadas pelos próprios participantes nos formulários de avaliação do projeto.

A contribuição teórica do estudo foi a testagem prática do modelo de DT da Stanford d.school's, que se baseia em 5 etapas: empatia, definição, idealização, protótipo e teste. Esse modelo se mostrou mais adequado para a finalidade do projeto e pôde-se constatar que nem sempre é possível prever todas as variáveis de ocorrência, nas etapas que correspondem à fase de planejamento, da empatia até o protótipo. Quando colocado o protótipo na fase de testes, foi possível verificar a necessidade de adaptações em várias frentes do projeto. Todavia, essa prática é bem vinda quando se trata de DT, uma vez que essa abordagem valoriza a adaptação à dinamicidade do ambiente e dos atores envolvidos com uma experiência de Design Thinking. Em uma experiência com DT há liberdade para reestruturar, repensar, e refazer qualquer etapa, sem julgamentos ou pressão por fazer tudo certo desde a primeira vez. Desse modo, percebe-se que o DT se difere de outras abordagens gerenciais que exaltam tolerância zero para erros.

As limitações da pesquisa dizem respeito à testagem do modelo em ambiente universitário, o que por consequência o torna bastante adequado para esse ambiente. Além disso, o projeto foi viabilizado por uma equipe constituída por acadêmicos e a operacionalização do mesmo durante um ano de testes dependeu de uma equipe voluntária relativamente grande. As sugestões para pesquisas futuras é a aplicação de outro modelo de Design Thinking, com um número maior ou menor de etapas do que as cinco do modelo da Stanford d.school's, e também seria interessante estender a proposta do projeto a outros públicos, além dos estudantes universitários.

Ressaltamos que esse projeto se tratou de uma oferta gratuita de serviços, que contou com equipes totalmente voluntárias, e, portanto, o risco envolvido foi baixo. Mesmo assim, não se deve mobilizar pessoas e recursos em torno de empreendimentos que venham a fracassar por falta de compreensão do ambiente e dos beneficiários contemplados. Nesse tipo de iniciativa há nomes a zelar, como por exemplo, a imagem da universidade promotora, do docente coordenador do projeto e de toda a equipe profissional. Ademais, há a satisfação e a motivação dos acadêmicos envolvidos, que devem ser mantidas e zeladas com toda a seriedade necessária.

Referências

- Bandeira, M., Quaglia, M. A. C., Bachetti, L. D. S., Ferreira, T. L., & Souza, G. G. D. (2005). Comportamento assertivo e sua relação com ansiedade, locus de controle e auto-estima em estudantes universitários. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 22, 111-121.
- Bonini, L. A., & Sbragia, R. (2011). O modelo de design thinking como indutor da inovação nas empresas: um estudo empírico. *Gestão e Projetos: GeP*, 2(1), 3-25.
- Bukowitz, W. R. (2013). Fidelity Investments: adopting new models of innovation. *Strategy & Leadership*, 41(2), 58-63.
- Brown, (2008). Design Thinking. Design Thinking por Tim Brown Septiembre 2008 Reimpresión R0809N-E. Tradução de Luz Helena Landazabal. Harvard Business Review America Latina. Recuperado em 05 agosto, 2022, de https://d1wqxts1xzle7.cloudfront.net/62206916/Design_Thinking_por_Tim_Brown_Septiembre20200226-88457-1bayaa7-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1659743061&Signature=ZUZ43gt0aq1t3ozl06vrKE2~NehOWGQo~sIVGZ8hfYLV6HeWnjdBbFUgVHDkVpOLT5cZO-2xvpDqT68n-FG7LmKgWxDNyrjfQFmyqKB2vBmeQ9otRMOOJNBuxtvAo9ELhFh1cfJ1XtF8ofNk3JD-ZoKxEvXDAUcmMBCm4EN7xT~T~xLbjQBjLSIDzcXKBUIYHiCnJyj4p49Qb6NNN2CgbqiYBibDDZph9zPeAgyVeTcqu9Ml8YfM4Iqvi0bPFEzEJhg4O6FtQaxcLn760JA94sWuXIKsG4V6Fu02FK6ybQkJIX2wJNH03WeS9dkaUR6wv573ASY8ACfYgR0z9Yxrug__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Cardon, E. C., & Leonard, S. (2010). *Unleashing design: planning and the art of battle command*. Army Combined Arms Center Fort Leavenworth Ks. Recuperado em 05 agosto, 2022, de <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/ADA514766.pdf>
- Coutinho, E. F., Gomes, G. A. M., & Jose, M. A. (2016). Applying design thinking in disciplines of systems development. In *2016 8th Euro American Conference on Telematics and Information Systems (EATIS)* (pp. 1-8). IEEE.
- Cruz, C., Pinto, J., Almeida, M., & Aleluia, S. (2010). Ansiedade nos estudantes do ensino superior. Um estudo com estudantes do 4º ano do curso de licenciatura em enfermagem da Escola Superior de Saúde de Viseu. *Millenium*, 223-242.
- da Silva Lantyer, A., Varanda, C. C., de Souza, F. G., da Costa Padovani, R., & de Barros Viana, M. (2016). Ansiedade e qualidade de vida entre estudantes universitários ingressantes: avaliação e intervenção. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 18(2), 4-19.
- de Souza, A. F. B., Ferreira, B. M., & Conte, T. (2017). Aplicando design thinking em engenharia de software: um mapeamento sistemático. In *Ibero-American Conference on Software Engineering: Experimental Software Engineering Latin America Workshop (CibSE-ESELAW)* (pp. 719-732).
- Desconsi, J. (2012). *Design Thinking como um conjunto de procedimentos para a geração da inovação: um estudo de caso do projetado G3* (Doctoral dissertation, Dissertação. Porto Alegre).
- Dunne, D., & Martin, R. (2006). Design thinking and how it will change management education: An interview and discussion. *Academy of Management Learning & Education*, 5(4), 512-523.

Ferreira, V. S., Oliveira, M. A., & Vandenberghe, L. (2014). Efeitos a curto e longo prazo de um grupo de desenvolvimento de habilidades sociais para universitários. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 30, 73-81.

Gameiro, N. (2020). Depressão, ansiedade e estresse aumentam durante a pandemia. *Portal Fiocruz Brasília. Brasília, DF, Brasil. Recuperado de <https://www.fiocruzbrasil.br/fiocruz.br/depressao-ansiedade-e-estresse-aumentam-durante-apandemia>.*

Gomes, V. M., Silva, M. J. P. D., & Araújo, E. A. C. (2008). Efeitos gradativos do toque terapêutico na redução da ansiedade de estudantes universitários. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 61, 841-846.

Hiremath, M., & Sathiyam, V. (2013). Fast train to DT: a practical guide to coach design thinking in software industry. In *IFIP Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 780-787). Springer, Berlin, Heidelberg.

Liedtka, J. (2011). Learning to use design thinking tools for successful innovation. *Strategy & Leadership*, 39(5), 13-19.

Martin, R., & Martin, R. L. (2009). *The design of business: Why design thinking is the next competitive advantage*. Harvard Business Press.

Macedo, M. A., Miguel, P. A. C., & Casarotto Filho, N. (2015). A caracterização do design thinking como um modelo de inovação. *RAI Revista de Administração e Inovação*, 12(3), 157-182.

Phipps, N. L. Design Thinking and Corporate Strategy. Recuperado em 31 julho, 2022, de <https://wglafjournal.com/design-thinking-and-corporate-strategy/>.

Plattner, H., Meinel, C., & Leifer, L. (Eds.). (2010). *Design thinking: understand–improve–apply*. Springer Science & Business Media.

Sandino, D., Matey, L. M., & Vélez, G. (2013). Design thinking methodology for the design of interactive real-time applications. In *International conference of design, user experience, and usability* (pp. 583-592). Springer, Berlin, Heidelberg.

Soares, D. P., & Almeida, R. R. (2020). Intervenção e manejo de ansiedade em estudantes do ensino médio integrado. *Research, Society and Development*, 9(10), e3789106457-e3789106457.

Souza, Â. M. A., Fraga, M. D. N. D. O., Moraes, L. M. P., Garcia, M. L. P., Moura, K. D. R., & Almeida, P. C. D. (2008). Grupo Terapêutico com mulheres com Transtornos de Ansiedade: Avaliação pela escala de ansiedade de Hamilton.

Souza, C. L. C., & Silva, C. (2014). Uso do Design Thinking na Elicitação de Requisitos de Ambientes Virtuais de Aprendizagem Móvel. In: 17th Workshop de Engenharia de Requisitos (WER). XVII Congresso Ibero-Americano de Engenharia de Software (CIbSE), pp. 1-14.

Souza, G. D. O. (2018). Ansiedade social: avaliando protocolo de intervenção em grupo com estudantes universitárias.

Stanford d.school's (2022). Bootcamp Bootleg. Institute of Design at Stanford. Recuperado em 01 agosto, 2022, de <https://static1.squarespace.com/static/57c6b79629687fde090a0fdd/t/58890239db29d6cc6c3338f7/1485374014340/METHODCARDS-v3-slim.pdf>

ⁱ A emoção é uma reação imediata a um estímulo, é algo que mexe com você e que não envolve pensamento. O sentimento envolve um alto grau de componente cognitivo, de percepção e avaliação de algo. Emoção é reação enquanto que sentimento é construção.

ⁱⁱ Aplicativo usado para criar apresentações com feedback em tempo real.

ⁱⁱⁱ Ação de iterar ou de repetir.