

IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024

Tema: "CIÊNCIA, TECNOLOGIA E AMBIENTE: MÚLTIPLOS SABERES E FAZERES"



DESIGN THINKING PARA SOLUÇÕES EM CONSULTORIA NO TURISMO

Georjânia Lima Ferreira¹, Bárbara Couto Calou Mizael², José Eliomar Silva³, Renata Agostinho Guedes⁴, Maria Ivanilde Bezerra Mariano⁵, Maria Lucia Maciel Torres⁶, José Furtado De Sousa Neto⁷, Lídia Raquel Herculano Maia⁸, Lívia Nogueira Pellizzoni⁹

Resumo: O estudo apresenta a experiência desenvolvida na disciplina de Práticas Extensionistas do curso de Tecnologia de Gestão em Turismo da Universidade Regional do Cariri (URCA) – Campus Barbalha. A disciplina foi pensada no sentido de oportunizar aos alunos vivências que, além da integração com a comunidade, contribuam para a atuação do profissional no mercado de trabalho. Sendo assim, o objetivo foi desenvolver soluções em consultoria na área de turismo para estabelecimentos reais, buscando identificar problemáticas e apresentar soluções pertinentes ao contexto do turismo no Cariri. Para isso, partiu-se da metodologia de *Design Thinking*, que busca a solução de problemas complexos de forma centrada no usuário. Essa metodologia teve como um dos idealizadores Tim Brown (2008) e é composta por 4 etapas: 1) Imersão, na qual os alunos buscam compreender as necessidades da instituição. Para isso, utiliza-se como ferramentas de coletas de dados o briefing, cliente oculto e observação; 2) Análise, na qual os dados coletados são agrupados a fim de identificar as causas principais a serem consideradas para intervenções (VIANNA, 2012); 3) Ideação, onde são realizadas pesquisas de referências, brainstorm, mapas mentais e discussões com o objetivo de identificar soluções de baixo custo e alto impacto para as causas identificadas na etapa anterior; 4) Prototipação, na qual as ideias produzidas na etapa anterior são filtradas e prototipadas as opções com maior probabilidade de resultado a serem testadas e aperfeiçoadas (STICKDORN, 2014). Como resultado, os alunos estão desenvolvendo uma consultoria ao próprio curso, que foi criado em 2021 na cidade de Barbalha, a partir da percepção do potencial turístico existente na região do Cariri. A escolha da se

¹ Universidade Regional do Cariri, email: georjania.lima@urca.br

² Universidade Regional do Cariri, email: barbara.mizael@urca.br

³ Universidade Federal do Cariri, email: joseeliomar.siebra@urca.br

⁴ Universidade Regional do Cariri, email: renata.guedes@urca.br

⁵ Universidade Federal do Cariri, email: ivanilde.mariano@urca.br

⁶ Universidade Regional do Cariri, email: mlucia.mtorres@urca.br

⁷ Universidade Regional do Cariri, email: jose.furtado@urca.br

⁸ Universidade Regional do Cariri, email: lidia.maia@urca.br

⁹ Universidade Regional do Cariri, email: livia.pellizzoni@urca.br

IX SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

XXVII Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 08 de NOVEMBRO de 2024

Tema: "CIÊNCIA, TECNOLOGIA E AMBIENTE: MÚLTIPLOS SABERES E FAZERES"



deu pela necessidade de dar maior notoriedade ao curso e tendo em vista questões identificadas em relação à natureza do curso, visibilidade na região, tempo de existência, número de matrículas e evasão. O trabalho tem sido desenvolvido em encontros semanais, nos quais são realizados workshops de elaboração das ferramentas, análise e discussão das informações coletadas. Ademais, os alunos também desenvolvem ações fora do ambiente de aula, por meio de visitas técnicas, coleta de dados e pesquisas. A partir dessa experiência pretende-se ampliar a percepção dos alunos no sentido de buscar soluções centradas no usuário, ampliar o senso crítico e analítico e aproximar os alunos dos desafios mercadológicos de atuação na área de Turismo.

Palavras-chave: Extensão universitária. *Design Thinking*. Consultoria. Turismo.