

Design Thinking – uma forma de redesenhar serviços públicos com foco no cidadão

Por Newton Cerezini, Gestor Governamental

A visão de organização que os governos têm deles mesmos é a de um “amontoad” de órgãos compartimentados por temas, numa estrutura pesada e que se relaciona pouco entre si. Devido a isso, cada “perna” da organização só executa a sua “tarefa”, enxergando o cidadão como aluno, depois como paciente, outra hora como motorista e, no final, como um contribuinte, mas nunca como um cidadão único que é o que ele realmente é.

Pegando o exemplo de um cidadão que está em sua casa e sente uma dor repentina, a princípio, vamos entender que ele precisa de um atendimento médico. No entanto, após sentir uma dor, este cidadão sai de casa e pega um transporte público para chegar até o atendimento. Então, a sua percepção do atendimento de saúde já começa a ser impactada pelo uso do transporte público. Se ele se sente inseguro para pegar este transporte devido à onda de assaltos recorrentes na cidade, isso também influenciará negativamente na sua avaliação. Podemos concluir, então, que os serviços públicos estão todos interligados. Por isso, não se pode mais atuar de forma separada e descoordenada. Os serviços têm que ser redesenhados, tendo o ser humano – o cidadão – como foco principal.

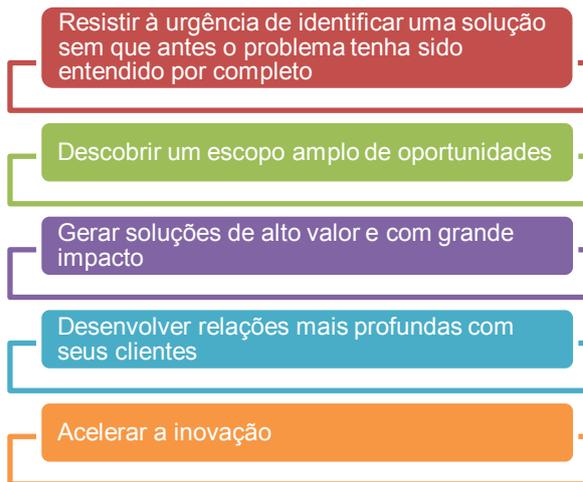
O *Design Thinking*, ferramenta que está sendo utilizada no setor privado para o redesenho de serviços e produtos com o foco no ser humano, pode ajudar os governos a fornecer melhores serviços ao cidadão. Mas, afinal, o que é o *Design Thinking*? Em linhas gerais, trata-se de um conjunto de métodos e processos para abordar problemas relacionados à aquisição de informações, análise de conhecimento e propostas de soluções. Como uma abordagem, é considerada a capacidade para combinar empatia em um contexto de um problema, de forma a colocar as pessoas no centro do desenvolvimento de um projeto; criatividade para geração de soluções e razão para analisar e adaptar as soluções para o contexto.

Adotado por indivíduos e organizações, principalmente no mundo dos negócios, bem como em engenharia e *design* contemporâneo, esta ferramenta tem visto sua influência crescer entre diversas disciplinas na atualidade como uma forma de abordar e solucionar problemas. Sua principal premissa é que, ao entender os métodos e processos que *designers* usam ao criar soluções, indivíduos e organizações seriam mais capazes de se conectar e revigorar seus processos de criação a fim de elevar o nível de inovação.



Assim, ao empregar métodos e processos utilizados por *designers*, o *Design Thinking* busca diversos ângulos e perspectivas para a resolução de problemas, priorizando o trabalho colaborativo em equipes multidisciplinares para o alcance de soluções inovadoras. Dessa forma, procura-se entender o ser humano em todos os seus aspectos, ganhando assim uma visão mais holística que ajuda a identificar os reais obstáculos a serem vencidos.

Segundo Tim Brown, Presidente da IDEO e escritor do livro *Design Thinking*, os maiores benefícios da implantação desta ferramenta em uma organização são:



Em síntese, *Design Thinking* é uma nova abordagem para resolver problemas, colocando o ser humano como o seu foco, olhando-o por diversos ângulos e oferecendo soluções que o atendam plenamente. Estamos em uma época em que os anseios dos cidadãos estão mudando a cada minuto. Se não começarmos a colocá-los como o centro da resolução dos problemas, podemos ter um Estado cada vez mais desconectado da real necessidade da população. Não podemos mais enxergar o indivíduo como uma figura multifacetada, e sim como uma figura única que deve ter todas as suas necessidades atendidas de uma maneira integrada. O *Design Thinking* surge, então, como uma ferramenta que pode facilitar todo esse processo.