



## O método design thinking na elaboração de projetos interdisciplinares do curso de graduação tecnológica em Gestão Pública

*The use of design thinking method in the development of interdisciplinary projects the course of technology degree in Public Management procedures*

Frederico Nunes, Júlio Alessi, Akemi Alessi Ishihara

*design thinking, gestão pública, design, educação*

*O presente artigo tem como propósito fazer uma análise do trabalho conjunto entre o grupo de estudos em metodologia em design, Ornitorrincos e a coordenação do curso de graduação tecnológica em gestão pública do Centro Universitário de Belo Horizonte, que ocorreu durante o primeiro semestre de 2014. Serão abordados diversos aspectos do processo de aplicação do método design thinking, que foi apresentado aos alunos do curso de Tecnologia em Gestão Pública pelos alunos do grupo de estudo. Com o objetivo de desenvolver novas propostas na gestão pública para o trabalho interdisciplinar, cujo tema foi: problemas metropolitanos. Demonstrando dessa forma que o design pode auxiliar projetos de gestão pública no intuito de propor soluções focadas nos usuários, resolvendo de uma forma mais assertiva os problemas levantados pelas comunidades envolvidas. .*

*design thinking, public management, design, education*

*This article aims to analyze the joint work of the group methodology in studies in design, Platypus and coordination of technology graduate course in public management of the Belo Horizonte University Center, which occurred during the first half of 2014. will discuss various aspects of the application of design thinking process method, which was presented to the students of Technology in Public Administration by students of the study group. Aiming to develop new proposals in public management for interdisciplinary work, whose theme was: metropolitan problems. Thereby demonstrating that design can assist public management projects in order to propose solutions focused on users, solving in a more assertive manner the problems raised by the communities involved.*

## 1 Introdução

As manifestações populares ocorridas em 2013 e que continuaram ocorrendo após a reeleição da presidente, Dilma Rousseff, assim como as últimas pesquisas sobre o nível de aprovação do atual governo podem ser um indício do alto nível de insatisfação da população brasileira em relação às gestões públicas.

A partir desse contexto o coordenador do curso, Tecnólogo em Gestão Pública, Glauco da Costa Knopp, percebeu a oportunidade de explorar novos caminhos na gestão pública, desenvolvendo uma gestão com ações estruturais a curto, médio e longo prazo. Vislumbrando a oportunidade de juntar métodos de design com as demandas da gestão pública para desenvolver projetos focados nos usuários. Para tal demanda, foi solicitado um trabalho conjunto

entre o grupo de estudos em metodologias em design, Ornitorrincos<sup>1</sup>, e os alunos da disciplina de TIG (Trabalho Interdisciplinar de Graduação), cujo tema foi problemas metropolitanos, disciplina ministrada pela Professora Raquel de Oliveira Barreto. Os alunos teriam que identificar uma demanda da população e desenvolver um projeto com foco no usuário, utilizando os princípios da pesquisa etnográfica e o método design *thinking*.

Diferentemente dos antropólogos, quando designers executam uma etnografia eles não estão focados em decodificar toda a estrutura de uma cultura. A etnografia proposta pelo design visa a compreensão de situações de uso e de pontos de vista que possam ser úteis para um projeto. Isso acontece porque designers estão sempre projetando algo, e, como sabemos, todo projeto possui restrições de tempo, custo e recursos. (PINHEIRO, 2011:76)

Definiu-se que durante as aulas de TIG os alunos do grupo, Ornitorrincos, atuariam como tutores apresentando ferramentas do método design thinking, para o desenvolvimento dos projetos. O registro desse trabalho será apresentado neste artigo, bem como a metodologia adotada para apresentar o design thinking aos alunos. Os resultados dos projetos foram apresentados durante o Circuito acadêmico - Cidade do conhecimento<sup>2</sup>

## 2 Transdisciplinaridade – um desafio Estudo experimental

Inicialmente foi proposto que os alunos do grupo de pesquisa iriam ministrar algumas aulas durante o primeiro semestre de 2014, sendo os tutores: Frederico Nunes, ex-aluno do curso de tecnologia em gestão pública, Paloma Oliveira e Pedro Augusto Andrade, graduandos do curso de bacharelado em design do centro universitário de Belo Horizonte.

Devido a característica heterogênea da turma de gestão, inicialmente os tutores foram orientados a familiarizar com as especificidades do curso, com o conteúdo atual e o que já fora ministrado aos alunos e principalmente, adequar a linguagem a ser utilizada. Contudo, algumas características peculiares à forma de trabalhar do designer, foram inseridas no processo.

Como aponta Pinheiro: “Quem ainda tem dúvida do poder da colaboração? Nós não. É fato que a diversidade presente na coletividade gera um potencial criativo bem maior do que o de um gênio sozinho” (PINHEIRO, 2011: 99). O que era esperado pelo grupo e para melhor absorção do conteúdo, ficou definido que o design thinking seria apresentado em três tópicos: introdução ao design; reconhecimento e delimitação do problema; e prototipagem cuja importância segundo Brown, “Como a abertura à experimentação é a essência de qualquer organização criativa, a prototipagem – a disposição de seguir adiante e testar alguma hipótese construindo o objeto – é a melhor evidência de experimentação”. (BROWN, 2010, p.84)

**Reconhecimento e delimitação do Problema:** Foram trabalhadas técnicas e dinâmicas que promoveram a utilização da capacidade de observação e de escuta do aluno. A empatia foi discutida e treinada como forma de compreender melhor o usuário para a produção de um projeto que atendesse as necessidades da população. Além das dinâmicas a matriz S.W.O.T<sup>3</sup>, vista por eles na disciplina de planejamento estratégico, foi escolhida pela oportunidade abordar tanto o ambiente interno, quanto externo. A delimitação do problema foi trabalhada através da seleção de estudos de caso e vídeos.

<sup>1</sup> Ornitorrincos é o nome que foi dado ao grupo de estudo de práticas metodológicas em design, formado desde fevereiro de 2014 por alunos do curso de Design Bacharelado e orientado pelo professor Júlio Cesar Alessi de Carvalho Lafeté, o grupo se reúne semanalmente.

<sup>2</sup> A Cidade do Conhecimento, Circuito Acadêmico do UNIBH é um evento realizado semestralmente pela instituição com o objetivo de reunir apresentações de trabalhos e pesquisas realizadas pelos alunos ao longo do semestre nas disciplinas TIG (Trabalho Interdisciplinar de Graduação), TCC (Trabalho de Conclusão de Curso), PAS (Projeto de Ação Social), dentre outros. <https://www.appannie.com/apps/google-play/app/br.com.cidadeconhecimento/>

<sup>3</sup> Chiavenato e Sapiro (2009), afirmam que essa ferramenta tem como propósito o cruzamento de informações entre oportunidades e ameaças às empresas em relação aos seus pontos fortes e fracos.

**Prototipagem:** Através da simulação de uma licitação para resolver um problema relativo à coleta de lixo numa cidade fictícia. Os alunos deveriam usar os conhecimentos adquiridos durante todo o processo de tutoria para prototipar uma solução. Foi entregue a eles um edital no qual estavam determinados os critérios e os limites. Para tornar o processo lúdico foram utilizadas pontuação e prêmio para o melhor protótipo.

### 3 Interação entre os participantes

A comunicação entre os alunos e os tutores não ficou restrita ao ambiente de sala de aula, os alunos tiveram o suporte dos tutores também através da internet, principalmente o *facebook* e o *Whatsapp*. Estes meios permitiram que laços afetivos fossem fortalecidos criando um ambiente cooperativo no qual os alunos sabiam que poderiam contar com os tutores que deram suporte sempre que necessário para o desenvolvimento do trabalho com a utilização do design thinking. O propósito era mostrar a importância em ouvir a população das comunidades de forma a identificar as reais demandas de forma mais assertiva, obtendo melhores resultados através da inserção de métodos de design no ambiente administrativo público.

#### Soluções propostas

Ao todo foram seis grupos orientados pelos tutores com projetos bem distintos nos quais coube a utilização de ferramentas diferentes para cada grupo. Segue abaixo uma tabela 1 com uma breve descrição de cada problema e o resultado após a realização do projeto.

Tabela 1: Soluções propostas.

	Tema	Abordagem sobre orientação do design	Resultado Final
Grupo 1	Portadores de HIV	Pesquisa direta com o público foco do trabalho e experimentação com feedback do usuário sobre o produto final	Criação de uma nova forma de nomenclatura para os remédios, não baseando em seu nome científico mas sim em símbolos, formas e cores.
Grupo 2	Cuidado com Idosos de asilos	Visita em campo (lares de idosos) e proposta de trabalhar para o público de forma indireta com alunos do curso de Cuidadores de Idosos do Pronatec	Criação de um website EIAMI (Ensino Integrado de Atenção a Melhor Idade), onde o aluno do curso pode se inscrever e ser encaminhado para lares registrados no mesmo.
Grupo 3	Transporte irregular intermunicipal	Pesquisa de campo com o proprietário do transporte irregular e o usuário do serviço.	Desenvolvimento da base de um aplicativo onde o serviço era integrado ao usuário e o mesmo tinha um controle maior sobre os dados do transporte.
Grupo 4	Saneamento básico no Bairro Belvedere de Ribeirão da Neves.	Visita em campo e contato com o usuário	Parceria público privada para a limpeza das fossas periodicamente.
Grupo 5	Baixo desempenho dos alunos do Ensino Médio	Visita de campo e contato com o usuário	Criação de um projeto de reforço fora do horário escolar contando com musicalidade para tornar o clima mais agradável.
Grupo 6	Transporte intermunicipal de doentes	Conversa com o usuário	Elaboração de uma cartilha explicativa

Considerando o curto prazo no qual o projeto foi aplicado, os resultados foram positivos, uma vez que os trabalhos finais, em sua maioria, ficaram bastante próximos da realidade das comunidades pesquisadas com aplicabilidade funcional às problemáticas trabalhadas por cada grupo.

A participação e interesse dos alunos em conhecer e aplicar os métodos foram decisivos nos resultados obtidos, através de uma experiência que se tornou muito gratificante para os integrantes do grupo de estudo que participaram do projeto. Os professores e alunos do curso tecnólogo em gestão pública também ficaram satisfeitos com o desenvolvimento do TIG e com os resultados obtidos.

Vale ressaltar que durante o processo houve resistência por parte de alguns alunos em aplicar o método, o que foi discutido nas reuniões do grupo de estudo, que levantou a hipótese da diferença de geração, já que estes alunos tinham uma faixa etária diferente dos demais, eram cerca de quinze anos mais velhos que a média da turma.

Figura 1: Foto em grupo durante a apresentação final - acervo pessoal do grupo de Estudos em DesignThinking Ornitorrincos.



#### 4 Considerações finais

Estamos presenciando um momento no qual a população possui maior acesso à informação devido ao crescimento da internet e dos meios de comunicação oriundos dela, o que amplia as possibilidades de interação social que permitirá aos governos a construção de planejamentos de gestão com foco nos usuários.

Vislumbramos ainda através desse projeto, a oportunidade de uma aproximação dos gestores públicos com os usuários através de uma nova abordagem metodológica sistêmica, como o design thinking, no intuito de buscar soluções para as comunidades a partir de demandas determinadas por pesquisas interativas em profundidade, com soluções desenvolvidas por designers em conjunto aos gestores e comunidade.

A partir dos resultados obtidos pelo projeto de unir design e gestão pública, demos início a um longo processo de mudança de paradigmas das duas áreas, que em conjunto conseguiram resultados inovadores, atendendo as comunidades pesquisadas. Para que os conhecimentos obtidos nesse projeto se consolidem nas práticas do curso de gestão pública do UNIBH é necessário que a Coordenação e professores do curso deem continuidade ao projeto.

## Referências

- ASKOUNIS. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v48n4/a04v48n4.pdf> - acesso 17/4/2015.
- BROWN, T. *Design Thinking*. Rio de Janeiro – RJ, 2010.
- CHIAVENATO, I. *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 4ª edição. Barueri – SP, 2014.
- CHIAVENATO, A.; SAPIRO, A. *Planejamento Estratégico: Fundamentos e aplicações*. 2ª edição. Rio de Janeiro – RJ, 2009.
- MOZOTA, B. B. *Gestão do Design*. Porto Alegre – RS, 2011.
- NITZSCHE, R. *Afinal, o que é Design Thinking?*. São Paulo – SP, 2012.
- OLIVEIRA, D. P. R. *Administração Estratégica na prática*. 8ª edição. São Paulo – SP, 2013.
- PINHEIRO, T. *Design Thinking Brasil: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.
- VERGARA, S. C. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 15ª edição. São Paulo – SP, 2014.

## Sobre os autores

Frederico Nunes Imbuzeiro, UNIBH, Brasil <frednunes.profissional@gmail.com>  
 Júlio Alessi, UNIBH, Brasil <julioale@oi.com.br>  
 Akemi Ishihara, UNIBH, Brasil <akemioi@oi.com.br>