

INOVAÇÃO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

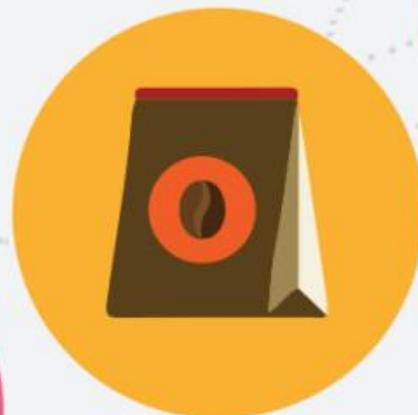
MARIANA OLIVEIRA DOS SANTOS
CONFEA



A ECONOMIA DA EXPERIÊNCIA



MERCADORIA



FACILIDADES



SERVIÇOS



EXPERIÊNCIAS!



CRIAÇÃO DE VALOR EM DIREÇÃO AO CLIENTE



O QUE É INOVAÇÃO?

Criação de algo
que seja, ao
mesmo, **novo** e
reconhecido
como **valioso**

Requer criatividade e
aprendizagem, rupturas
e sensibilidade



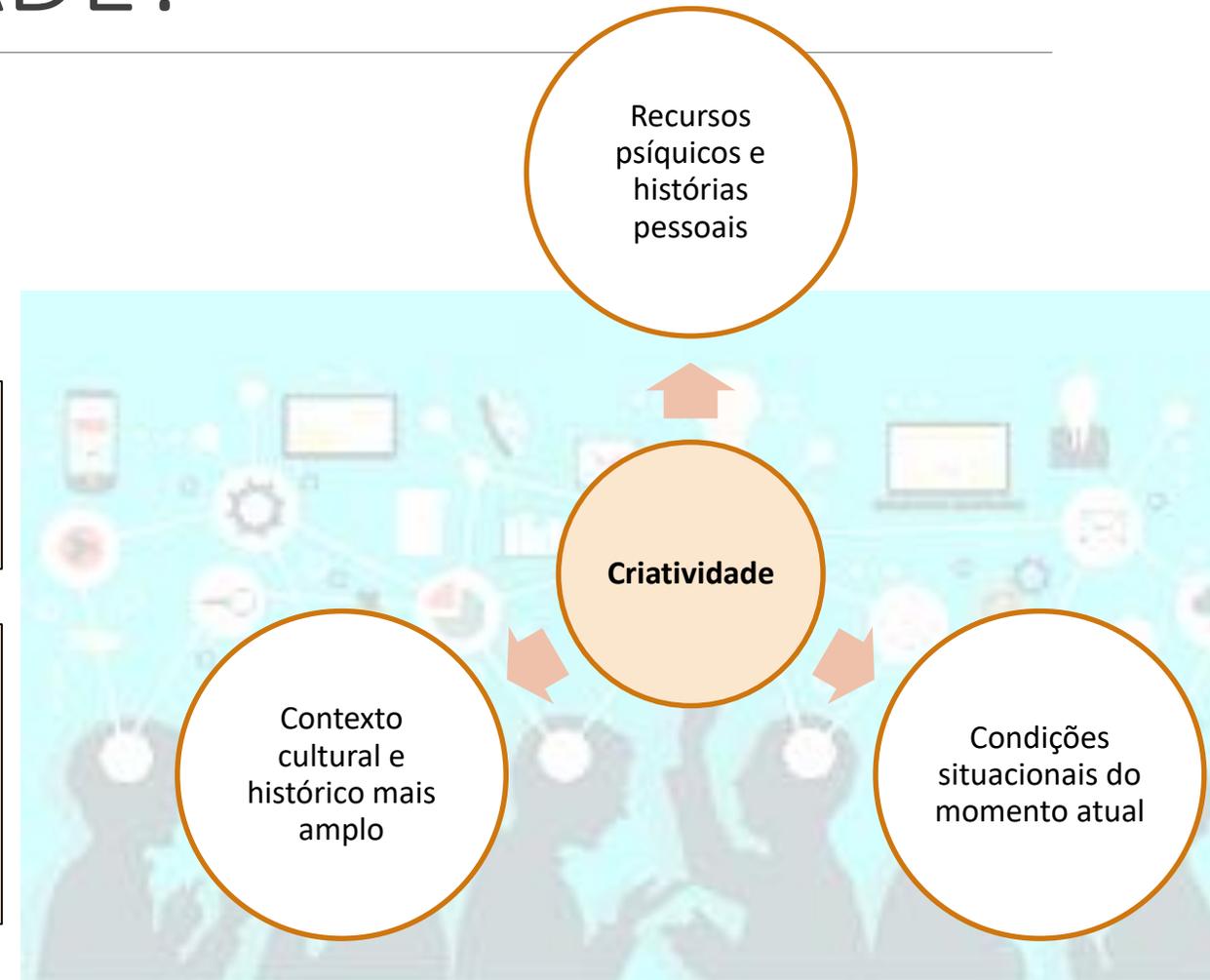
O QUE É CRIATIVIDADE?

- Não é um dom
- Não é exclusivo aos gênios
- Não é sinônimo de inteligência
- Não é um processo meramente cognitivo

É um **processo complexo** da subjetividade humana. É simultaneamente **individual e social**, e se expressa na produção de algo novo com valor. (Mitjans Martínez)

Envolve:

- A problematização de informações (caráter subversivo)
- A personalização de conhecimentos
- Um processo ativo de
- Geração de ideias próprias (transformadas)



COMO FAVORECER A CRIATIVIDADE?

Aspectos favoráveis

Espaço propício ao diálogo aberto, com trocas e relação enriquecedoras

Autonomia e responsabilidade (empoderamento)

Estímulo à inovação, fantasia e reflexão

Abertura para a personalização de saberes

Maturidade diante de conflitos/confronto de ideias

Aspectos desfavoráveis

Modelo educativo predominantemente “bancário”

Burocratizações e centralização (expectativa de obediência)

Pensamento analítico x intuitivo

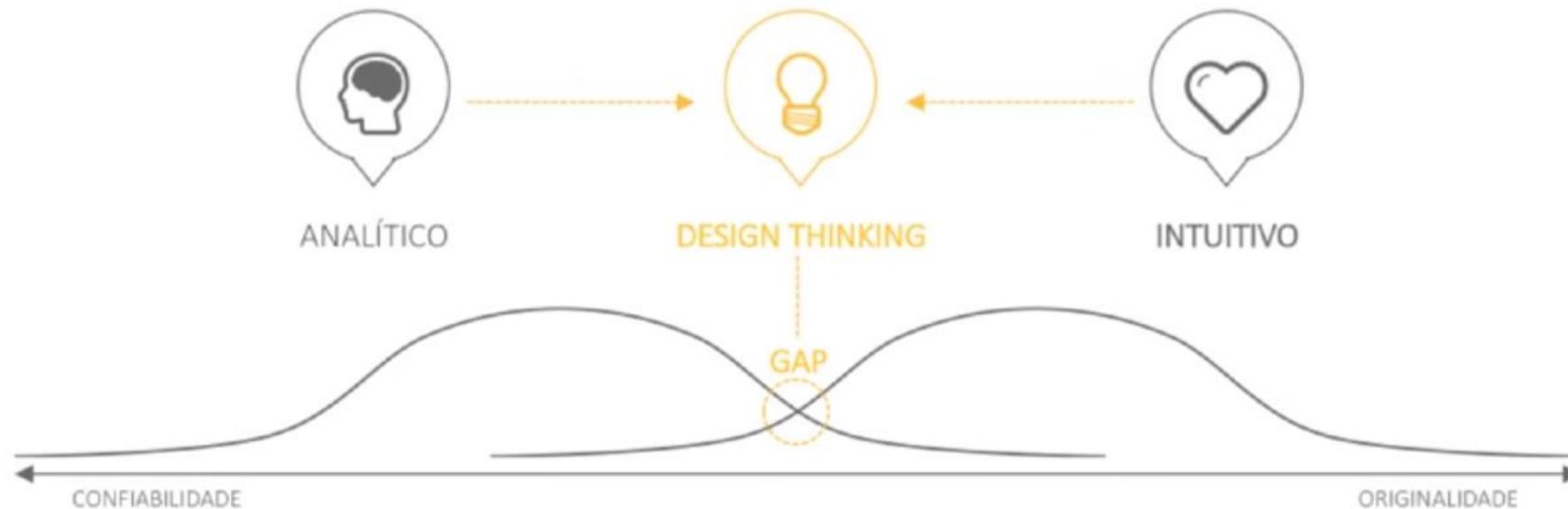
Consagração de saberes e intolerância ao erro

Rejeição a emoções, questionamentos e singularidades



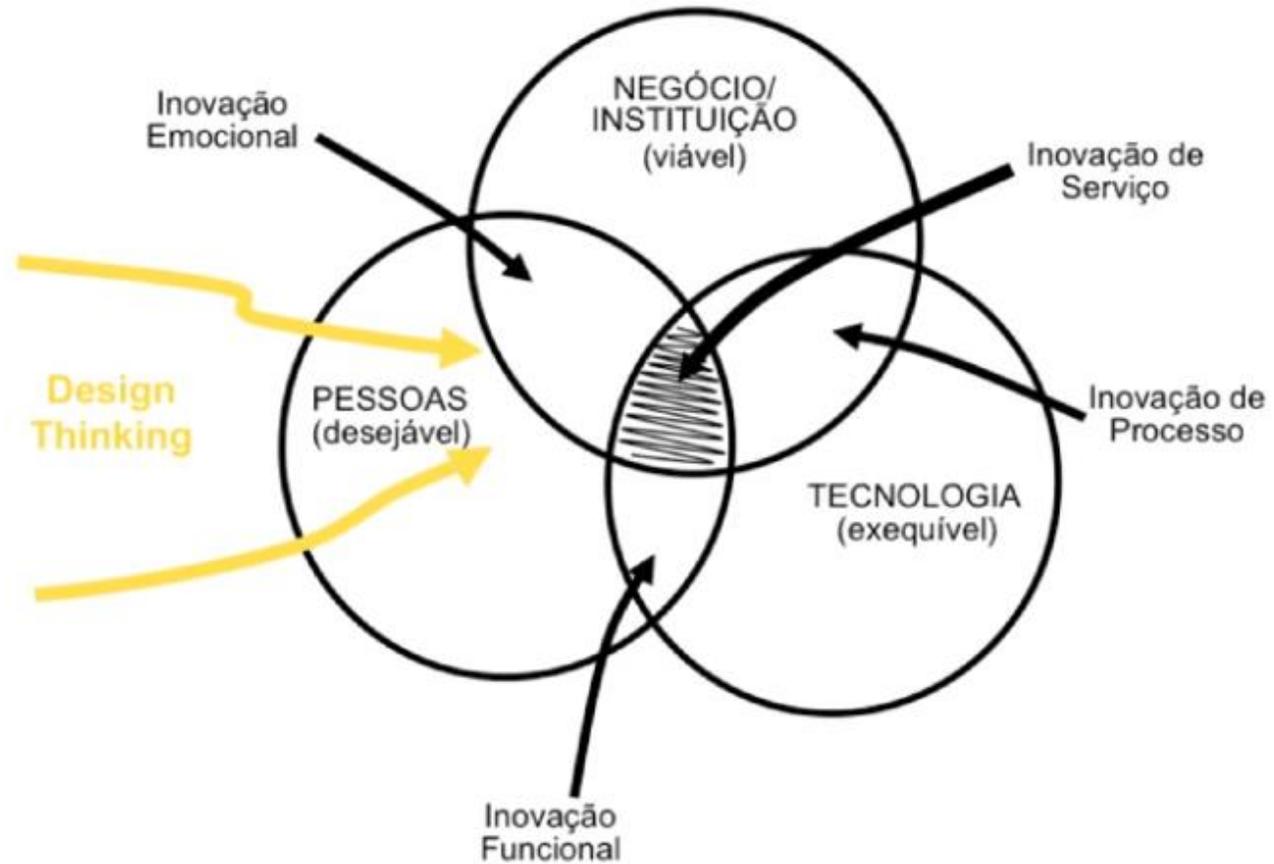
O QUE É DESIGN THINKING

O Design Thinking é uma abordagem que combina um conjunto de princípios, processos e ferramentas extraídos da prática de Design Industrial para permitir que pessoas “não geniais” consigam desenvolver, sistematicamente, soluções inovadoras e efetivas

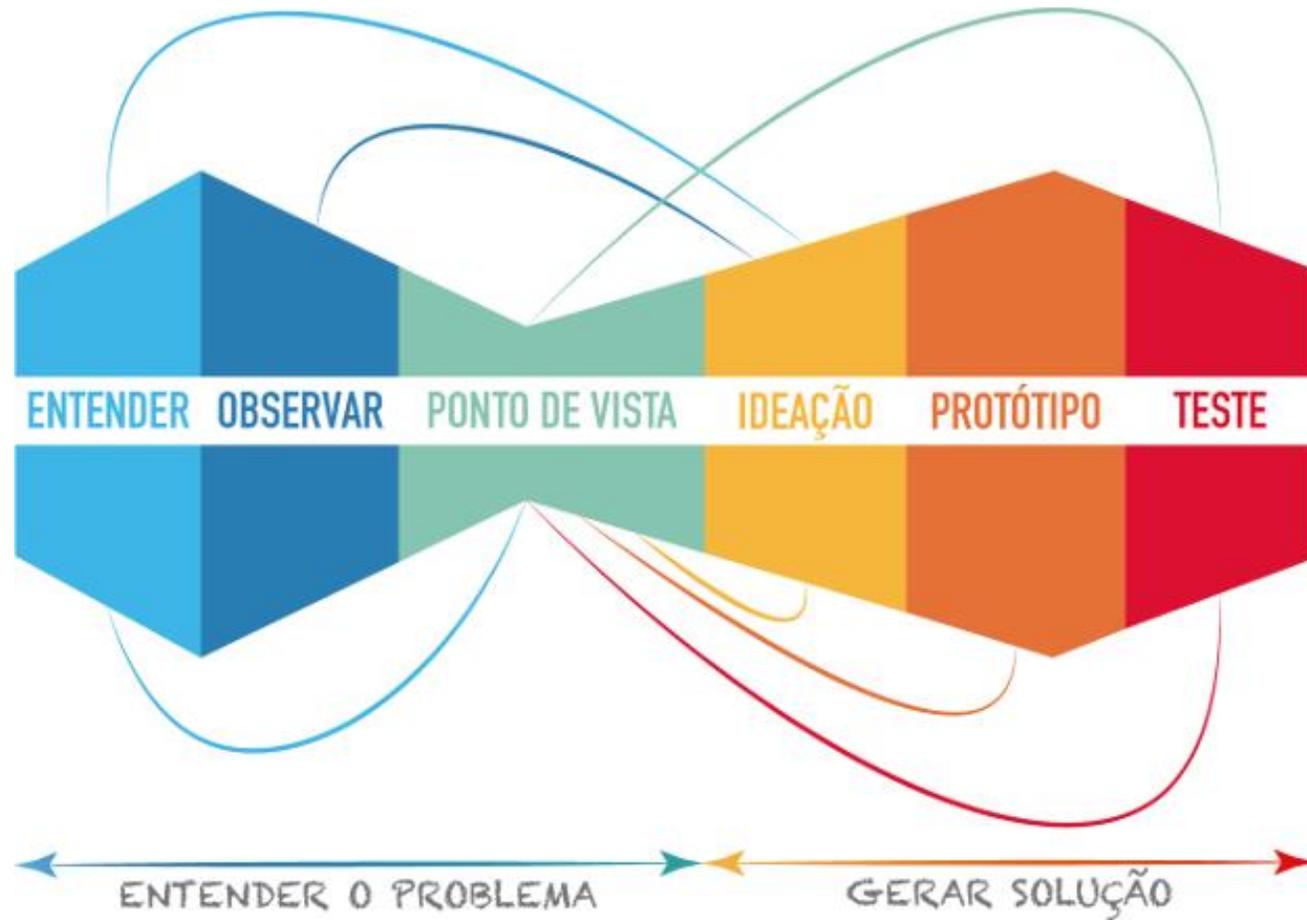


Fonte: adaptado de The Design of Business (Martin, 2009)

EMPATIA PARA A INOVAÇÃO

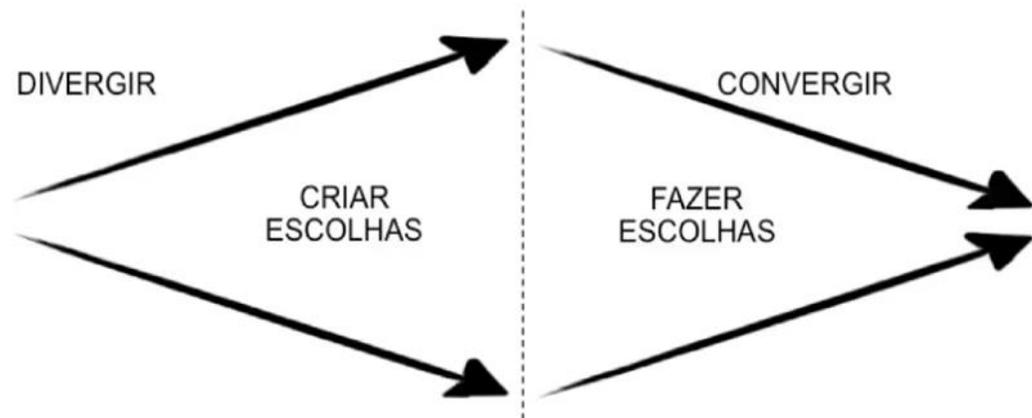


DESIGN THINKING



PERCORRER UM PROCESSO NÃO LINEAR

É necessário reconhecer as características de cada uma das etapas do processo de Desenho do Serviço e utilizar ferramentas adequadas a cada momento



PERCORRER UM PROCESSO NÃO LINEAR



Obrigada!

