

# **Design etnográfico no serviço público**

18/02/2020

Planejamento

A administração pública, buscando a excelência na prestação de serviços, precisa se reinventar, para não correr o risco de ficar obsoleto. Diante dos novos cenários, surge uma nova modalidade de aperfeiçoamento em gestão pública: o design etnográfico.

## **Primeiramente, o que é design?**

Em uma concepção ampla, o design é um projeto de elaboração, criação e desenvolvimento de um produto, um sistema, uma ferramenta, entre outras aplicações.

O design não busca apenas uma estética bonita, seu principal objetivo é garantir a funcionalidade, ou seja, além do visual, o produto final precisa cumprir uma função.

## **O que leva a outra pergunta, o que é etnografia?**

A etnografia é um estudo que visa conhecer a cultura e os costumes de um determinado grupo social. Pertencente às ciências sociais, sobretudo a antropologia, a etnografia descreve a vida e as experiências tal como se apresentam. E para que isso ocorra, a pesquisa etnográfica necessita fazer um exame aprofundado do convívio social, pois somente a prática seria capaz de fornecer dados robustos e confiáveis.

## **Juntando os dois, eis que surge o design etnográfico**

O design etnográfico é uma abordagem capaz de auxiliar e contribuir na elaboração de políticas públicas, baseada na metodologia de imersão de servidores no cotidiano, nas experiências reais vividas pelos cidadãos.

Esta aproximação entre agentes públicos e cidadãos permite uma ampliação do conhecimento e gera insights capazes de demonstrar as demandas e necessidades que um usuário tem em relação à um determinado produto ou serviço. A partir daí, é possível estipular análises e estratégias por meio de testagem e protótipos visando a melhor solução.

Vivenciar a experiência do outro requer três ações, preferencialmente combinadas entre si, que irão subsidiar a pesquisa de campo:

*Observar:* ver como as pessoas se comportam dentro do contexto que se deseja aprofundar.

*Interagir:* realizar entrevistas com os usuários, individualmente ou coletivamente.

*Imergir:* conhecer e experimentar o modo de vida das pessoas.

Após a pesquisa, os dados coletados são compartilhados com os participantes do projeto, a fim de que a socialização produza insights e identifique padrões nas informações levantadas. Por fim, o resultado do design etnográfico é apresentado de maneira clara, amigável e focado em mostrar o ponto central da pesquisa.

### **Fontes:**

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

[www.canva.com/pt\\_br/aprenda/o-que-e-design/](http://www.canva.com/pt_br/aprenda/o-que-e-design/)

<https://www.ibpad.com.br/blog/comunicacao-digital/o-que-e-pesquisa-etnografica/>

<https://www.revistas.usp.br/cadernosdecampo/article/view/140192/140850>

Artigo: Antropologia versus etnografia (Tim Ingold-University of Aberdeen, Escócia, Reino Unido)

Livro digital: Design etnográfico em políticas públicas (Gnova Laboratório de Inovação)