

## ***E se não houver mais um ontem...***



GLÁUCIO BRANDÃO

E se não houver mais um ontem para voltar? E se o normal já estiver estabelecido? Como trabalhar o agora para termos um bom hoje? Só pergunta massa...

Por causa de [nossos vieses “atrapalhantes”](#), não soubemos [parar](#), [permanecer](#) e, ao que tudo indica, [travaremos para retomar](#) às atividades convencionais de antes da pandemia, pois não conseguimos nem nos agrupar para utilizar uma única [ferramenta](#) que definisse alguns caminhos. Já que é assim então, nos acostumemos ao caos e admitamos que é “um estado anormal para chamar de seu”.

Há um ditado que diz: “Se não tem remédio, remediado está”. Talvez só precisemos de um colírio. Assim, no texto de hoje, vamos ver o que dá pra fazer com este limão.

### **Fatos que transbordam**

#### *Contras*

De um lado, a Segurança Pública nunca foi prioridade; a Saúde, idem. Junto à Educação, são os primeiros itens escolhidos quando se executam cortes de verba. Pagamos impostos (IPVA) para usar nosso brevê de “ás” no volante, conseguido pelo treino em desviar de crateras nas estradas. Dá até um trocadilho: “asno” volante; é o que somos! Não esqueçamos da quantidade de assassinatos promovidos por estes “bólidoss” de metal e plástico e a poluição exaurida.

#### *Prós*

De outro lado, [home-office é aprovado por 80% dos gestores de empresas no país](#). Escolas particulares a pleno vapor. [Ministério da Educação autoriza aulas online nas universidades até o final de 2020](#). [Vendas das PMEs no comércio](#)

[eletrônico aumentam 140% em março. Poluição do ar em São Paulo diminui 50% na primeira semana de quarentena.](#)

Dá para fazer uma bela de uma análise SWOT com estes fatos, definir precisamente o problema e começar a [reconstruir os negócios e as mentes](#), potencializando os *prós* com os *contras*. Lamentando as fatalidades que, claro, não são admitidas em qualquer processo, podemos aceitar que o normal estabelecido pode ser visto como uma evolução.

### **Definindo problemas**

Na disciplina que ministro, Teoria para Resolução Inventiva de Problemas (TRIZ), buscamos resolver as contradições (administrativa, técnica e física) ou criá-las, pois elas são nossas melhores fontes de inovação. Resolver uma contradição começa pela definição do problema fundamental a partir dos [princípios que o regem](#), processo que toma mais do que 30% das disciplina. Então, qual é a principal lição aprendida ao final do curso? Simples: *muitas vezes, um mesmo problema pode ser dividido em vários, o que demonstra não existir solução-padrão para o todo; por consequência, se tivermos problemas diferentes as soluções também terão de ser diferentes!* Invoco este lema porque percebo que a demora dos gestores em decidir reside na tentativa de criar e aplicar solução única para uma mesma categoria a qual, em questão, poderia ser totalmente heterogênea. Analisemos algumas que se enquadram neste conceito.

#### *Case 01: Educação.*

Para o setor público, deveria-se pensar em uma proposta. Para o privado, outra. São infraestruturas incomparáveis. Praticamente, quem está em escola privada tem acesso digital provido por esta. Já quem está na rede pública, dificilmente.

Não cabe, portanto, generalizar-se protocolos do tipo “As escolas devem voltar patati, patatá...”. A solução para uma parte desta categoria poderia ser ficar em casa, aprendendo via WEB. Para outra, criar-se-iam estruturas ou utilizar-se-iam as existentes. Exemplo: aqui em Natal-RN, poderia-se direcionar escolas públicas para o Estádio Arena das Dunas e prover acesso de qualidade à rede com aula nos telões, garantindo o distanciamento social: cadeira sim, cadeira não. Claro que é só uma ideia. Alguém da epidemiologia tem de ver se isto é válido!

Para este case: Problema = ociosidade estudantil. Solução = acesso digital.

#### *Case 02. Varejo.*

O varejo de rua opera em um *mode*. Os shoppings em outro. É imensamente mais fácil monitorar varejistas e clientes dentro de um estabelecimento como o Shopping Midway Mall, do que transeuntes no Alecrim. Para os ambientes fechados, câmeras com reconhecimento de padrão poderiam soar alarmes se detectassem pessoas próximas. Um outra solução para quem está em rua (ou até dentro de estabelecimentos), é ser obrigado a instalar um *app* que acionaria o *bluetooth* do smartphone, fazendo-o vibrar quando estivesse a uma distância imprópria de alguém. Uma solução mais arrojada poderia envolver GPS e sinalização em sistema central: “Senhor Zezinho, por favor: queira se afastar do Sr. Manoel”. Ambos se afastariam sem que os outros soubessem quem é quem. Constrangimento privado!

Para este *case*: Problema = proximidade social. Solução = distanciador digital.

### *Case 03. Restaurantes*

Aqui, temos que dividir o problema em dois: distanciamento social e manuseio de refeições. O distanciamento pode ser resolvido com as soluções apresentadas nos *Cases 01 e 02*: ilhas de distância ou distanciador eletrônico, por câmera ou *bluetooth*. Quanto à questão do manuseio, o problema está no próprio verbo: “manusear”. Eliminemos isso então! Em restaurantes, separaríamos os “montadores de pratos” dos consumidores. Imaginem uma linha de montagem separada por uma parede de vidro, com sistema de microfone em ambos os lados: de um lado, um “montador de prato” totalmente paramentado, como em um hospital, seguindo as orientações do consumidor que está do outro lado. Ao final, o prato seria pesado, um QR code gerado e exibido na parede de vidro, para o qual o consumidor apontaria seu smartphone, já efetuando o pagamento, e a comida sairia por uma portinha mostrando o quanto de caloria o “cabra” iria consumir. Claro que à entrada da linha de montagem, com o conhecimento do cliente, haveria uma balança e um medidor de altura. Resultado: se o cliente permite-se, o “montador de pratos” poderia sugerir pratos para o potencial “gordinho”.

Para esse *case*: Problema = manuseio sem controle. Solução = manuseio com controle .

Vou parar por aqui, pois vocês já sacaram o pensamento que quero promover com princípios que regem os problemas, heterogeneidade das categorias e soluções apropriadas, que podem ser múltiplas para um mesmo problema. Deixo para vocês os *cases* fábricas & serviços, modais & deliveries, hospital público & hospital privado & clínicas etc. A lista vai longe de coisas dentro de uma mesma categoria que podem ser estratificadas e, portanto, tratadas de formas diferentes. Queria mostra apenas que, por mais redundante que posso parecer, nosso maior problema ainda é

definir corretamente o problema. As soluções sairiam tranquilamente como consequências

### **Colando tudo.**

Observem que qualquer tipo de contágio por microorganismos deveria ser trabalhado dessa forma, indo ao âmago do problema. Essa pandemia não foi a primeira e nem será a última. É importante botar “tico e teco” para pensar e acostumar-se a chamar este *estado anormal de meu*. A doer começará a diminuir. Temos que nos resignar, pois não teremos mais ontem!

Obs.: para todas as situações que narrei acima, continuem usando máscara e fazendo as devidas assepsias. Bom “anormal” para todos!