



## Mercado Digital

Patricia Knebel

patricia.knebel@jornaldocomercio.com.br

Confira, diariamente, no blog Mercado Digital, conteúdos sobre tecnologia e inovação. Para acessar, aponte a câmera do seu celular para o QR Code.

jornaldocomercio.com/mercadodigital



# ‘Não moldamos interfaces, moldamos decisões’

Líder global de Design da Philips, Peter Skillman subiu ao palco no 1º dia do South Summit Brazil, e fez provocações

Quando o design funciona, ele se torna imperceptível. Mas o seu impacto é muito real, aponta o Global Head Design da Philips, Peter Skillman. No palco do South Summit Brazil, ele fechou o primeiro dia do evento, que tem como tagline esse ano ‘Human by design’, provocando um novo olhar do público presente para a experiência do cliente. Um dos símbolos do design mundial, Skillman começou sua trajetória na IDEO, consultoria de San Francisco (EUA), aclamada mundialmente. Fez parte do lançamento no mercado dos assistentes pessoais digitais Palm e dos smartphones Treo. Na Microsoft, liderou a interface do usuário do Windows 10 e do Outlook, e depois passou pela Amazon Web Services (AWS). Atualmente, na Philips, tem a missão de transformar a vida de pacientes e o dia a dia dos médicos por meio da simplicidade e clareza.

Formado em Engenharia Mecânica pela Universidade de Massachusetts e com mestrado em Design de Produto pela Universidade de Stanford, Skillman já foi eleito uma das 100 pessoas mais criativas nos negócios pela Fast Company e tem mais de 60 patentes.

**Mercado Digital - Você pas-**

**sou por empresas que moldaram diferentes eras da tecnologia. Qual é a principal mudança no papel do design ao longo das décadas?**

**Peter Skillman** - Alguns líderes empresariais consideram o design como algo que aplicamos no final. Uma camada. Um acabamento. Hoje, ele começa no início. Designers estão em igualdade de posição com estrategistas, engenheiros e pesquisadores. Muitas vezes, antes mesmo de a tecnologia estar clara. O que mudou não foram apenas as ferramentas, mas a responsabilidade. Não estamos mais moldando interfaces. Estamos moldando decisões, comportamentos e, na área da saúde, às vezes, resultados. Quando você observa um profissional de saúde respondendo a alarmes sob pressão, percebe rapidamente: o design não é decoração. Faz parte do sistema de atendimento.

**Mercado Digital - O que a indústria de tecnologia ainda não aprendeu sobre simplicidade ao projetar produtos complexos?**

**Skillman** - Muitas vezes, falamos de simplicidade como se fosse uma questão de estética ou redução em si, mas, na realidade, trata-se de foco. Trata-se de identificar os elementos essenciais e

belos e ter a coragem de construir em torno deles. Em sistemas complexos, o instinto é adicionar: mais recursos, mais camadas, mais opções. Mas, o que aprendi ao longo do tempo é que o que você remove costuma ser muito mais importante do que o que você adiciona. Simplicidade não é a ausência de complexidade, mas, sim, a gestão cuidadosa dela.

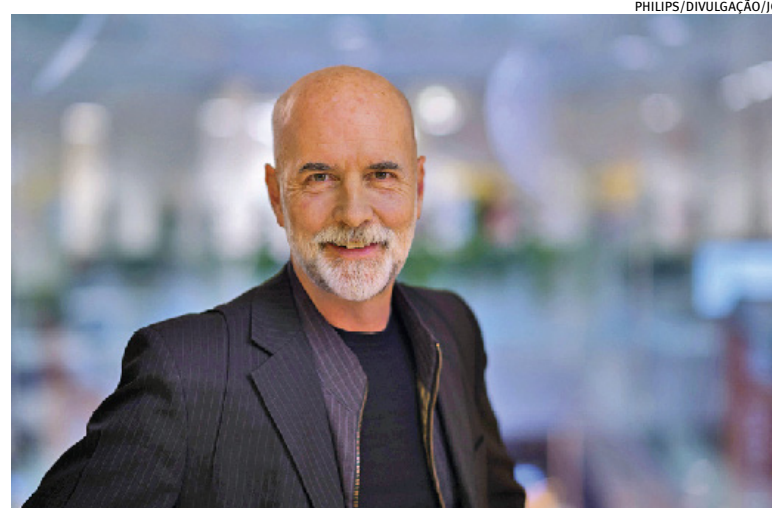
**Mercado Digital - Quais os principais atributos que devem ser considerados para transformar a vida de pacientes e médicos?**

**Skillman** - Uma das minhas maiores lições é que você precisa estar presente na sala para realmente entender o que está acontecendo e o que é necessário. Grupos focais são uma perda de tempo. Na minha experiência, simplesmente fazer perguntas às pessoas não é suficiente. As pessoas nem sempre estão cientes de seus próprios comportamentos, e é por isso que observar situações reais é tão importante. Coloque-se no lugar daquele profissional de saúde ou paciente. Só assim você poderá realmente entender qual é a necessidade dele. Nosso trabalho começa com empatia, mas não pode terminar aí. Você precisa traduzir essa empatia em sistemas que apoiem momentos reais: fadiga, incerteza, urgência. Clareza importa. Porque as decisões são frequentemente tomadas sob estresse. Consistência importa. Porque a variação cria riscos. E confiança importa, porque sem ela, nem mesmo a melhor tecnologia será usada. Quando o design funciona, ele se torna imperceptível. Mas o seu impacto é muito real: em tempo poupado, em estresse reduzido, em melhores resultados.

**Mercado Digital - Qual o seu maior aprendizado na IDEO?**

**Skillman** - Foram duas revelações fundamentais:

1. Que as ideias não vêm de indivíduos. Elas emergem de ambientes. De ouvir atentamente. De construir sobre as ideias uns dos outros (e encorajar ideias ousadas, mas adiar o julgamento). De manter-se próximo das pessoas para quem você está projetando.



Peter Skillman foi eleito uma das pessoas mais criativas nos negócios

2. Nunca marque uma reunião sem um protótipo. Ter uma inclinação para construir e validar experiências diretamente é muito mais poderoso do que passar meses em projeções financeiras para uma experiência que você não testou. O que ficou comigo foi a disciplina de ir a campo. Não para validar suposições, mas para desafiá-las. Porque a distância entre o que achamos que as pessoas precisam e o que elas realmente precisam é, muitas vezes, onde o verdadeiro trabalho começa.

**Mercado Digital - Muitas pessoas acham que a criatividade é inata. Podemos aprender a ser mais criativos?**

**Skillman** - Sim, mas não da maneira que as pessoas esperam. A criatividade tem menos a ver com insights repentinos e mais com a criação das condições para que esses insights aconteçam. Trata-se de observar atentamente. Fazer perguntas melhores. Expandir seu repertório de experiências. E estar disposto a persistir em um problema um pouco mais do que o confortável. É uma prática, não uma característica. E uma das condições mais importantes é a segurança psicológica. A criatividade floresce em ambientes onde as pessoas se sentem seguras para questionar ideias, serem questionadas em troca e explorar abertamente, sem medo de julgamento. Não se trata de todos serem geniais. Trata-se de um debate transparente e respeitoso que impulsiona as ideias.

**Mercado Digital - O que torna uma pessoa criativa?**

**Skillman** - Uma combinação de consciência, abertura e autonomia. Consciência do contexto, ou seja, como as coisas funcionam, como as pessoas se comportam, onde existem atritos. E abertura para ver as coisas de forma diferente, para questionar os padrões. O repertório ajuda. Quanto mais você já viu, mais conexões você pode fazer. Mas tão importante quanto isso é a humildade, a disposição para dizer: eu posso estar errado. Deixe-me olhar novamente. E a criatividade também precisa de autonomia. O espaço e a confiança para explorar, seguir ideias e assumir a responsabilidade. Quando as pessoas recebem essa liberdade dentro de limites claros, elas são muito mais propensas a pensar de forma original e transformar ideias em algo real.

**Mercado Digital - Qual foi a decisão de design que você tomou e que ajudou na forma como as pessoas interagem com a tecnologia?**

**Skillman** - As decisões que ficam na minha memória raramente são sobre funcionalidades, são sobre eliminar a incerteza. No início da era dos dispositivos móveis, aprendemos que as pessoas não leem manuais. Elas confiam no instinto. Então, decisões como padrões de navegação consistentes ou tornar as ações previsíveis em diferentes contextos moldaram a forma como as pessoas aprenderam a interagir com a tecnologia.

## Segundo dia do South Summit Brazil

Os painéis que não dá para perder

No dia 2 do South Summit Brazil, a minha curadoria dos painéis imperdíveis para quem acompanha o evento.

**26 de março, quinta-feira**

**10h - 10h30min** - IMAGINATION - O primeiro país digital do mundo, com Jack Manning Bancroft, fundador e CEO da AIME, com mediação de Felipe Amaral, diretor de Educação do Instituto Caldeira. Local: Palco The Next Big Thing.

**11h30min - 12h** - Por dentro da Economia WhatsApp: comércio, pagamentos e IA, com Olga Maslikhova, CEO do The J Curve, e Guilherme Horn, Head do WhatsApp no Brasil, Índia e Indonésia. Local: Palco The Next Big Thing.

**14h40min - 15h** - Criadores que impulsionam o futuro da cultura e dos negócios, com Kim Farrell, diretora global de marketing do Nubank, e Mariana Gutheil, CEO do No One, Customer Intelligence. Local: Palco The Next Big Thing.

**17h40min - 18h** - Fundador e investidor: o que cada lado realmente precisa saber, com Alex Szapiro, Managing Partner LatAm SoftBank. Local: Arena Stage.

