

**Curso**
**Mestrado**
**Linha de Pesquisa**
**Teoria e História do Design**
**Trilha**
**Práticas para levantamento de dados**
**Camilla Fernanda Annarumma Durão**

Bacharel e mestrandona em Design pela USP, com atuação e pesquisa focadas nos temas do design de serviços e design para inovação social. Recentemente atuou como gerente de inovação e líder de projetos na consultoria MJV e professora no curso de Gestão Estratégica da Inovação na pós-graduação do Senac.

e-mail [annarumma@usp.br](mailto:annarumma@usp.br)

lattes [lattes.cnpq.br/1565979307777009](https://lattes.cnpq.br/1565979307777009)

ORCID 0000-0001-9580-4981

**Cristiane Aun Bertoldi**

Professora doutora na Universidade de São Paulo na graduação e pós-graduação em Design; colíder do grupo de pesquisa Design em Ação. Recentes pesquisas envolvem Criatividade, processos criativos e métodos de projeto; Materiais para o design, Ensino de design e Design para saúde.

e-mail [craun@usp.br](mailto:craun@usp.br)

lattes [lattes.cnpq.br/1791567263251867](https://lattes.cnpq.br/1791567263251867)

ORCID 0000-0002-3792-5221

**Referências**

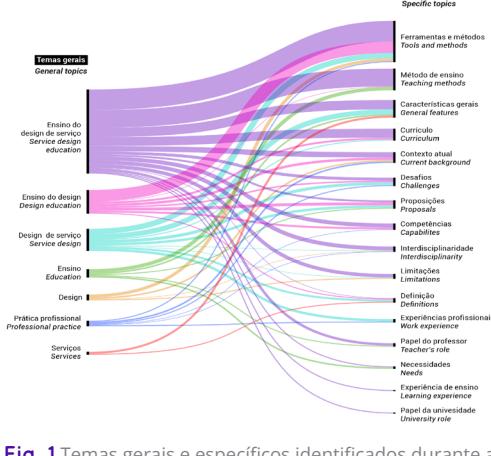
SAMPAIO, R. F. & MANCINI, M. C. 2007. Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica. Revista Brasileira de Fisioterapia. [11] ([1]): [83]-[89].

## Ensino do design de serviço: uma revisão sistemática da literatura

Camilla Fernanda Annarumma Durão, Cristiane Aun Bertoldi

**ensino de design; design de serviço; prática do design; métodos; competências**

Apesar de seu surgimento há mais de 20 anos, o design de serviço possui uma escassa literatura aprofundada e são ainda menos comuns obras a respeito do seu ensino, nas quais seja possível identificar composição de currículos, estratégias de ensino-aprendizagem, técnicas relevantes e treinamento de competências para atuar na área. Nesta pesquisa, parte da coleta e análise de dados foi feita por meio de uma revisão sistemática da literatura (RSL) (SAMPAIO; MANCINI, 2007) para identificar globalmente a situação atual do ensino do design de serviço, ou seja: em que campos do conhecimento e níveis de ensino vem sendo tratado; formatos nos quais se apresenta; métodos de ensino mais comuns; ferramentas abordadas e quais os seus desafios e oportunidades. Para favorecer as contribuições nacionais, foram utilizadas quatro bases brasileiras: Scielo, Periódicos Capes, Teses e dissertações Capes e Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. Para permitir uma visão global foi utilizada a base Scopus. Em todas foram utilizados os termos de busca "ensino" ou "educação" e "design de serviço" e suas traduções em inglês, e foram considerados trabalhos de todos os anos e campos do conhecimento (exceto na Scopus em que se fez necessário restringir, devido aos numerosos resultados incompatíveis nos campos de Saúde). A partir de um filtro, foram selecionados 20 trabalhos, em sua maioria no formato de relatos de experiências em disciplinas ou cursos rápidos, que trazem contribuições objetivas ao tema. Por meio da análise, foram identificados temas gerais e específicos (Fig. 1), destacando-se: a parceria com organizações trazendo desafios para o desenvolvimento de projetos pelos alunos, a maior concentração no nível de pós-graduação, o estímulo de aprendizagem por pares (Learning by teaching) e um notável esforço para promover experiências interdisciplinares, seja por meio de um corpo docente diverso, integração de alunos de diferentes cursos ou participação de especialistas.



**Fig. 1** Temas gerais e específicos identificados durante a análise dos artigos selecionados.

**Course**  
**Master's Degree**  
**Line of Research**  
**Design History and Theory**  
**Trail**  
**Practices for data collection**

#### **Camilla Fernanda Annarumma Durão**

*Design Bachelor and Msc. student at University of São Paulo with professional experience and scientific research focused on service design and design for social innovation. Recently worked as Innovation Manager at MJV Technology & Innovation and professor at Senac's post-graduation program.*

**e-mail** annarumma@usp.br  
**lattes** lattes.cnpq.br/1565979307777009  
**ORCID** 0000-0001-9580-4981

#### **Cristiane Aun Bertoldi**

*PhD, Professor of the undergraduate and postgraduate Design Courses at University of São Paulo, co-chair of the research group Design in Action. Recent researches involve creativity, creative process and design methods, materials for design, design teaching and design for health.*

**e-mail** craun@usp.br  
**lattes** lattes.cnpq.br/1791567263251867  
**ORCID** 0000-0002-3792-5221

#### **References**

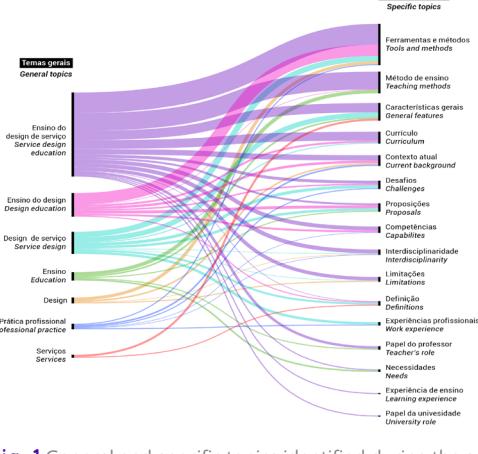
SAMPAIO, R. F. & MANCINI, M. C. 2007. Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica. Revista Brasileira de Fisioterapia. [11] ([1]): [83]-[89].

## **Service design education: a systematic literature review**

Camilla Fernanda Annarumma Durão, Cristiane Aun Bertoldi

**design education; service design; design practice; methods; capabilities**

Despite emerging more than 20 years ago, service design still has a scarce in-depth literature, especially concerning educational aspects such as the composition of curricula, teaching and learning strategies, relevant techniques and required professional capabilities. In the present research, part of the data collection and analysis was executed via systematic literature review (SLR) (SAMPAIO; MANCINI, 2007) to globally identify the current maturity of service design education, i.e.: in which fields and levels of education it has been addressed; formats in which it is presented; most common teaching methods; tools that have been covered, and what are its challenges and opportunities. To favor national contributions, four Brazilian bases were used: Scielo, Periódicos Capes, Teses e dissertações Capes, and Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. The Scopus database was also used, in order to provide a worldwide view. In all bases the search terms "teaching", "education" and "service design" (and their translations in Portuguese) have been used, and papers from all years and fields of knowledge have been considered (except in Scopus, where it was necessary to restrict due to the numerous incompatible results in the Health fields). After a filter, 20 papers have been selected, most of them presented in the format of reports of experiences in courses or short workshops, which bring objective contributions to the theme. Through analysis, general and specific topics were identified (Fig. 1), with the following highlights: partnership with organizations to bring challenges for the projects developed by students; there's a larger concentration at the graduate level, peer learning (Learning by teaching) is encouraged and a notable effort to promote interdisciplinary experiences is made – either through a diverse professors, integration of students from different disciplines or participation of specialists.



**Fig. 1** General and specific topics identified during the selected articles analysis.