

Curso  
Mestrado

Linha de Pesquisa  
Design: Processos e Linguagens

Trilha  
Práticas para levantamento de dados

#### Diego Luz de Carvalho

Mestrando no programa de Design (Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo). Possui graduação em Design pela mesma instituição (2018). Atualmente é servidor público na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo.

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

lattes <http://lattes.cnpq.br/3911621801256526>

#### Luís Cláudio Portugal do Nascimento

Professor da Fau-usp, doutor em ensino do design pela New York University (1997), mestre pela École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers, Paris (1987), e bacharel em desenho industrial e comunicação visual pela Escola Superior de Desenho Industrial da Uerj (1983).

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

lattes <http://lattes.cnpq.br/2797773827825547>

## Contribuições do design para o atendimento ao público em serviços governamentais

Diego Luz de Carvalho, Luís Cláudio Portugal do Nascimento

**design de serviço; design de serviço no atendimento ao público; design de serviço na administração pública; serviços públicos na cidade de São Paulo**

Esta pesquisa tem como objetivo identificar interações existentes entre o campo do design de serviço e o atendimento em serviços públicos em projetos realizados na cidade de São Paulo. Além de identificá-los, o estudo busca captar percepções de profissionais do campo e de usuários desses serviços quanto a aspectos do processo de projeto, de usabilidade e de interação entre os usuários e os serviços. O trabalho está estruturado como uma investigação qualitativa, na modalidade descritivo-observacional de estudo de reconhecimento, com acentuado caráter fenomenológico. Sua coleta de dados se utiliza de entrevistas semiestruturadas em profundidade e observações diretas de interações com usuários. Na construção do quadro referencial teórico, pôde-se observar aproximações entre conceitos da administração pública e o design quanto ao atendimento de usuários. No contexto do setor público, como contribuições do design, a literatura aponta para a valorização das necessidades do usuário e para construção de soluções que melhor atendam às expectativas identificadas. Na coleta de dados, até estágio atual da pesquisa, foram mapeados serviços na cidade de São Paulo declarados, por seus responsáveis, como projetados por meio de métodos de design. Entrevistas iniciais com profissionais que participaram de alguns desses projetos sugerem que a área de interseção entre a área de metodologia de projeto em design e as teorias de atendimento ao público se manifestaria, entre outros aspectos, também, na noção da importância de participação de usuários na construção de soluções, enfatizando, assim, a relevância desse componente participativo no desdobramento dos projetos. Alguns desses profissionais consultados também apontam para o que seria relativa carência de formalização e documentação de projetos de design desenvolvidos no âmbito público. Nas próximas etapas da pesquisa, a análise e a interpretação dos dados levantados podem auxiliar na melhor compreensão da realidade específica de projetos de design de serviço voltados ao setor de atendimento ao público.

**Course**

Master's Degree

**Line of Research**

Design: Processes and Languages

**Trail**

Recent design research findings

**Diego Luz de Carvalho**

*Master's student in Design (Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo). Bachelor of design from Fau-usp (2018). Currently working as a public servant for the Legislativa Assembly of São Paulo.*

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

lattes [lattes.cnpq.br/3911621801256526](http://lattes.cnpq.br/3911621801256526)

**Luís Cláudio Portugal do Nascimento**

*Cláudio Portugal is a professor at Fau-usp. He holds a Ph.D. in art education from New York University (1997), a Masters Degree from École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers, Paris (1987), and a Bachelors Degree in Graphic and Industrial Design from Escola Superior de Desenho Industrial (1983).*

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

lattes [lattes.cnpq.br/2797773827825547](http://lattes.cnpq.br/2797773827825547)

## Contributions of design to customer service in the public sector

Diego Luz de Carvalho, Luís Cláudio Portugal do Nascimento

**service design; service design in citizen care; service design in the public administration; service design in the city of São Paulo**

This research aims to identify existing interactions between service design and customer care in public services projects carried out in the city of São Paulo. Additionally, the study seeks to capture perceptions of professionals working in this field and users regarding aspects of design process, usability and interaction between users and services. The work is structured as a qualitative investigation, defined by a descriptive-observational mode of exploratory study, with an emphasized phenomenological character. Its data collection uses in-depth semi-structured interviews and direct observations of user interactions. Building a theoretical framework, it was possible to observe similarities between concepts of public administration and others from design regarding customer service. In the context of public sector, as a contribution of design, literature highlights valuation of user's needs and the construction of solutions that better meet identified expectations. In the data collection, up to now, it's being mapped services in the city of São Paulo mentioned, by those responsible for them, as designed using design methods. Initial interviews with professionals who participated in some of these projects suggest that the area of intersection between project methodology in design and theories of customer service would be manifested, among other aspects, in the importance of user participation when building service solutions, emphasizing the relevance of this participatory component in the deployment of projects. Some of these professionals consulted also point to what would be a relative lack of formalization and documentation of design projects developed in the public sphere. In the next stages of this research, the data analysis and interpretation can help to better understand the specific reality of service design projects in the public service sector.