

14º Congresso Brasileiro de Design: Relato Conversação

Design de serviço no Brasil: perspectivas sobre o ensino

ANNARUMMA, Camilla; Mestra; PPG Design Fauusp

annarumma@usp.br

PETRECCA, Alessandra Caroline Canfield; Mestra; PPGDesign UFPR

a.canfield.p@ufpr.br

NICASTRO, Marcella Lomba; Doutoranda; PPGDesign UFPR

marcellaln@gmail.com

GONZALES, Maria Alice Camargo; Doutoranda; PPG Design Fauusp

camargo.alice@usp.br

KAMIMURA, Sérgio Kooji ; Doutorando; PPG Design Fauusp

sergiokamimura@usp.br

FÁTIMA, Rafael Toledo Rodrigues de; Doutorando; PPG Design Fauusp

rafaeltoledo@usp.br

Apesar da relevância profissional e acadêmica do design de serviço (DS), a discussão a respeito do seu ensino ainda encontra-se escassa no contexto internacional, e o cenário se agrava ainda mais no contexto brasileiro. O tema começa a ganhar espaço em cursos de pós-graduação e grades curriculares de graduações em Design. No entanto, os estudos e registros a respeito de ensino de DS no Brasil ainda são limitados para amparar os professores e instituições de ensino superior nas melhores práticas. Diante deste cenário, esta Conversação teve como objetivo promover o diálogo sobre tópicos relevantes identificados em pesquisas, em: prática profissional, prototipagem, inovação social e o design de serviço do ensino. A sessão de Conversação foi conduzida por meio de dinâmicas entre facilitadores e participantes para promover o debate crítico e a identificação de oportunidades que apoiem uma agenda de futuras pesquisas e desenvolvimento do ensino no tema.

Palavras-chave: ensino do design; design de serviço; práticas pedagógicas.

1 Apresentação do tema

O design de serviço vem conquistando cada vez mais relevância, seja no âmbito da prática profissional ou da pesquisa acadêmica (MAGER; SUNG, 2011). Alinhada com uma atuação cada vez mais estratégica e abrangente do Design, a área se consolida atualmente ao lado das mais tradicionais práticas do design, gráfico e produto, bem como da mais recente, design de interação. No entanto, os estudos e registros a respeito de seu ensino ainda se mantêm escassos e concentrados em referências europeias (BECERMEN; SIMEONE, 2019).

No Brasil, devido à relativa novidade da área, o baixo número de doutores e mestres com formação em Design de Serviço e a insuficiência de materiais didáticos de apoio são desafios enfrentados nas graduações de Design (SANTOS; COSTA, 2014). No entanto, mais recentemente o tema tem protagonizado especializações (PUC-RJ, 2022) e ganhado espaço em graduações como um dos principais eixos dentro do Design (Esdi/Uerj, SENAC-SP e IED-SP, conforme projetos pedagógicos vigentes).

Neste contexto, é fundamental o exame de experiências pedagógicas e a discussão à luz da literatura para apoiar e fortalecer os novos cursos e disciplinas que se apresentam no ensino formal em Design. A partir de pesquisas em andamento e do contexto atual deste ensino, alguns tópicos relevantes foram ponto de partida para esta Conversação.

2 Justificativa e relevância

Mais de 30 anos depois da primeira vez em que o design de serviço foi reconhecido como uma área do conhecimento por uma escola de design — Köln International School of Design (MAGER, 2021), o tema ainda parece distante da maior parte dos cursos brasileiros.

Em um levantamento realizado em 2014, das 255 instituições de ensino superior (IES) no país, nenhuma oferecia habilitação em Design de Serviço e, de 37 que foram analisadas, apenas duas ofertavam disciplinas obrigatórias em design de serviço (assim intituladas) (OLIVEIRA, 2016). Em uma pesquisa mais recente, foi possível identificar uma maior capilarização do tema nas grades curriculares a partir de 2018. De 18 cursos de graduação analisados nos estados do Rio de Janeiro e São Paulo, cinco possuem disciplinas obrigatórias com o título Design de Serviço, e outras cinco abordam o tema com preponderância em disciplinas, ainda que sem o termo no título (ANNARUMMA, 2022).

Um dos desafios no ensino do design de serviço mencionados com maior recorrência diz respeito à falta de referências e informações estruturadas para amparar professores e IES nas melhores práticas no tema (PINHANEZ, 2009; STICKDORN; SCHNEIDER, 2014; FERRUZCA; TOSSAVAINEN; KAARTTI; SANTONEN, 2016; BECERMEN; SIMEONE, 2019). Por isso, a presente proposta pretende trazer visibilidade para o tema, bem como promover um espaço de troca de experiências entre pesquisadores e professores, para que seja possível identificar características, necessidades e adequações do ensino do design de serviço no contexto nacional.

3 Objetivos da Conversação

- Reunir achados de pesquisas sobre o ensino do design de serviço no Brasil;
- Discutir tópicos relevantes do ensino do design de serviço;
- Discutir experiências de ensino em diferentes IES do país;
- Identificar oportunidades e boas práticas no ensino do design de serviço no Brasil.

4 Dinâmica da atividade

A Conversação teve duração de 3 horas, com a participação dos seis proponentes e 22 participantes. Toda a sessão foi gravada para posterior elaboração de resultados, bem como, ao longo das discussões dos principais temas, falas e ideias foram registradas em tempo real em uma plataforma de quadro branco digital (Miro), para que os participantes pudessem acompanhar a evolução da sessão e amparar a dinâmica. O registro visual de toda a atividade foi realizado por Priscila Mattucci.

Previamente ao evento, no formulário de inscrição, os participantes puderam sinalizar os temas de maior interesse dentre os quatro que foram abordados na Conversação. A partir da manifestação de interesse dos participantes, definiu-se os temas e a ordem de abordagem e foi apresentada uma contextualização e informações sobre cada tópico, seguidas de discussão, abrangendo reflexões, relatos de experiências, menção de outras pesquisas no tema, entre outros. Cada tópico foi iniciado por uma fala de um dos proponentes, abrindo em seguida para a participação dos presentes que desejassem contribuir para a discussão, inicialmente com uma atividade de brainstorm no Miro acerca de desafios e oportunidades, seguida de uma rodada de conversa. O tempo de cada tema bem como a fala dos participantes foram pré-estabelecidos de maneira que os assuntos fossem abordados de maneira equilibrada. A cada rodada, dois proponentes ficaram responsáveis por organizar a fila de falas, bem como do conteúdo no *chat*.

Plataformas de comunicação

A Conversação foi realizada de forma online, na plataforma Microsoft Teams, com suporte do Miro.

Sobre o Grupo de Estudos em Design de Serviço no Brasil.

Este grupo de estudos é composto por pesquisadores no tema do design de serviço, em sua maioria associados a programas de pós-graduação de IES brasileiras. Com encontros remotos quinzenais, o grupo debate tópicos emergentes no design de serviço como ensino, prática profissional, implementação de projetos, acessibilidade, prototipagem, transparência e inovação social, entre outros. Além disso, o grupo também se constitui como um espaço de apoio à pesquisa e colaboração, abordando temas como métodos e ferramentas de pesquisa, boas práticas de produção acadêmica e tecnologia de suporte à pesquisa. Atualmente, o grupo conta com professores e alunos de mestrado e doutorado em Design da ESDI/UERJ, FAU USP, UEMG, UFPR e Univille.

5 Resultados

Os resultados foram organizados de acordo com os quatro temas selecionados para a Conversação. A seguir, uma breve apresentação e provocação de cada tema que norteou o preparo da dinâmica seguida dos principais tópicos que emergiram durante o encontro.

5.1 Proximidade com a prática profissional

Em diversas experiências de ensino de design de serviço, é possível observar o uso de organizações e problemas reais como objetos de projeto dos alunos, a partir de parcerias com empresas, organizações sociais e outros atores (GUERSENZVAIG, 2011; PACENTI, 2011; PENIN, 2011; BECERMEN; SIMEONE, 2019). No entanto, alguns autores divergem sobre benefícios e desafios dessa abordagem, ao passo que favorece o aprendizado de como lidar com os diversos

públicos de interesse (stakeholders) e traz seriedade e motivação aos alunos, também aumenta a complexidade do projeto, sobrecarregando professores e alunos, além de oportunizar uma relação de avaliação por parte dos parceiros, deixando de ser apenas objeto de estudo (HOWARD, 2011).

Para este primeiro tema, apresentou-se ao público presente, a seguinte questão: *“Como podemos viabilizar uma aproximação com a prática profissional sem prejudicar a experiência de ensino-aprendizagem do design de serviço?”*

5.1.1 Tópicos discutidos

Inicialmente os participantes fizeram uma reflexão sobre o contexto de inserção das parcerias no âmbito da prática profissional e seus benefícios. Foi reconhecido o interesse por parte de empresas sobre o design de serviço e destacou-se a contribuição mútua entre organizações externas e alunos, como o benefício do olhar externo dos alunos e a oportunidade de trabalhar com desafios reais.

Dentre casos bem sucedidos, foram comentadas as experiências em disciplinas de design de serviço em cursos de graduação em Design que promovem parceria com organizações externas como na ESDI/Uerj, IED-SP, Fauusp e UFRJ. Esta última também conta com aproximações com a prática por meio de projetos de extensão e disciplinas na pós-graduação.

No entanto, segundo relatos de representantes de diversas universidades e organizações, esse vínculo entre academia e prática profissional ainda é muito desafiador, apresentando diversos entraves e limitações de ambos os lados. Nesse sentido, foram citadas a pouca maturidade das organizações a respeito do design de serviços, a falta de comprometimento das organizações externas com a parceria e altas expectativas das organizações sobre os projetos, desconsiderando o ritmo de aprendizagem.

O tempo também foi um desafio especialmente comentado pelos participantes. Segundo o professor Aguinaldo Santos (UFPR), “o tempo para efetiva realização e implantação de um projeto de serviço é incompatível com o tempo das disciplinas”, uma vez que projetos de serviço frequentemente são complexos e sua prototipagem e implementação demandam maior esforço e colaboração entre diferentes públicos. Também foi mencionado pela professora Manuela Quaresma (PUC-Rio) o desafio de “definir o escopo/tamanho do projeto para os alunos ao mesmo tempo que assistem as aulas”.

Além dos desafios relacionados aos negócios, também foram comentadas características acadêmicas que podem dificultar o estabelecimento dessas parcerias. A fragmentação das disciplinas, a inserção pontual do design de serviço no curso e a falta de práticas multi e interdisciplinares foram apontadas como entraves no desenvolvimento de projetos em parceria com organizações externas. Destacaram-se também limitações observadas no corpo discente, como a dificuldade da interlocução dos discentes de design no ambiente de negócios e pouco envolvimento com o público-alvo ou usuários.

Diante desse cenário, foram sugeridas diversas abordagens e iniciativas para viabilizar a aproximação com a prática profissional sem prejudicar a experiência de ensino-aprendizagem do design de serviço:

Sensibilização e capacitação de organizações parceiras: Ampliar a divulgação de pesquisas e conteúdos sobre design de serviço para que alcancem o mercado de trabalho, bem como realizar capacitação das empresas parceiras;

Aproximar alunos da realidade das empresas sem depender de uma parceria prolongada: Realizar vivências pontuais no ambiente profissional, ter um repositório com vídeos e entrevistas apresentando desafios reais e trabalhar com estudos de casos;

Firmar parcerias com outros tipos de organizações além de empresas: Parcerias com instituições sem fins lucrativos, parcerias com consultorias de design que possuam mais maturidade e experiência no tema (ex: Femto, Live|Work, MJV, Talking City) e parcerias com núcleos e departamentos dentro da própria universidade (ex: agências de inovação, incubadoras, creches, bibliotecas);

Ênfase em parcerias estratégicas: Incentivar e viabilizar a criação de spin-offs a partir das interações entre alunos e organizações, atuação com parceiros interessados na contratação de designers, identificar oportunidades e projetos alinhados com a estratégia das organizações;

Fortalecer conteúdos do curso/disciplinas de design de serviço: prover um conjunto de disciplinas de design de serviço ao invés de disciplinas pontuais, fomentar a prototipagem de serviços no ensino (ex: integração com laboratórios de prototipagem rápida, ferramentas digitais como realidade aumentada e estruturas pop-up para prototipagem), aproximar alunos da linguagem e lógica dos negócios, ampliar a aproximação do design com outras áreas (ex: teatro, cinema, engenharia);

Fazer uso de projetos de extensão: Cada vez mais valorizado pelo MEC, o formato de extensão universitária pode contribuir para a superação da dificuldade com o tempo e encadeamento de disciplinas.

5.2 Prototipagem de serviços

Apesar de prototipar ser uma atividade intrínseca do processo de design (LIM et al., 2008), no contexto do design de serviço, o tema ainda está em crescimento e com pouca pesquisa desenvolvida (BLOMKVIST, 2014). Especialmente no ambiente educacional, são raras as estruturas voltadas para a representação holística de serviços (MIETTINEN et al., 2012). Contudo, o desenvolvimento de laboratórios voltados para prototipagem de serviços dentro de IES pode habilitar a exploração e consequente evolução do tema (ex. RONTTI et al., 2012).

Para estimular o debate foi realizada breve introdução sobre o tema e também apresentada a seguinte questão: *“Como a estrutura de cursos de Design podem ser adequadas para suportar o ensino da prototipagem em serviços?”*

5.2.1 Tópicos discutidos

A reflexão sobre este tema iniciou-se alinhada à pergunta inicial, abordando a questão do espaço físico e infraestrutura. Foram mencionados os esforços, nos últimos 10 a 15 anos, de universidades de modo global para desenvolverem soluções e abordarem o tema e também a possibilidade de iniciativas para a prototipagem de serviço estarem aliadas, lado a lado, com laboratórios de prototipagem de artefatos, sendo essa dissociação vista como problema. Para os participantes, é uma oportunidade de aliar a prototipagem de elementos tangíveis dos serviços com os intangíveis em espaços próximos, estimulando um diálogo melhor entre esses fatores. Outra oportunidade seria utilizar o mesmo espaço em momentos diferentes, ou espaços existentes, para assim otimizar recursos destinados à atividade. A prototipagem de serviços geralmente necessita de uma estrutura cenográfica, que pode ser vista como um espaço vazio oneroso por empresas, porém, um modo de buscar a aceitação de investimentos destinados a essa atividade, seria propor um espaço com característica de multiuso ou a integração da atividade a outros espaços existentes como *Makerspaces*.

Sobre os elementos (ferramentas e serviços) que possibilitam a prática, segundo os participantes, haveria uma lacuna e *startups* e outras empresas poderiam ser estimuladas a ofertá-los. Foram mencionadas que existem diversas soluções para o desenvolvimento de protótipos de produtos, até mesmo virtuais, porém, não haveria soluções relacionadas a prototipagem de serviços de maneira holística. Um dos professores mencionou algumas dessas soluções: “Mas para prototipagem serviços, desde as ferramentas digitais de realidade aumentada, hologramas e assim por diante, até ferramentas mais de ‘pop-up’, há uma lacuna de oferta”. Um exemplo bem claro, o kit *LEGO Serious Play*, citado como uma ferramenta utilizada, não está oficialmente disponível no mercado brasileiro, sendo inacessível a muitos profissionais e educadores. Outra ferramenta citada foi um kit pop-up desenvolvido em uma dissertação de mestrado no Brasil, que demonstra o interesse e desenvolvimento do tema nas IES do país.

Durante a reflexão, também se comentou a relevância da existência de disciplinas específicas, as quais poderiam habilitar a análise de situações sobre que prototipar, quais níveis de fidelidade dos protótipos e em quais momentos prototipar. Foi salientado, por exemplo, que prototipar um novo serviço seria muito diferente de prototipar um serviço (ou parte de um serviço) já existente. Foi mencionado que “alguns serviços já possuem um arquétipo de funcionamento, como cafeterias, por exemplo”. Complementarmente, foi mencionado que as universidades poderiam ser um ponto de contato entre instituições públicas e privadas e *startups*, possibilitando a essas, acesso a laboratórios de prototipagem de serviços e mediando encontros de modo a difundir a educação ao tema.

Em contraposição, o grupo, na maioria, entendeu que a razão da insuficiência de atividades de prototipagem dentro de IES e empresas seria devido ao baixo investimento dedicado à área. Também foi apontada a relação entre prototipagem e *MLP* (*Minimum Viable Product* ou Produto Mínimo Viável), em que, na “cultura do fazer”, prototipar não estaria “no radar”, em outras palavras, as empresas avaliam projetos de serviços ou produtos lançando-os diretamente no mercado ao invés de prototipá-los primeiro. Para muitas empresas não é comum prototipar serviços, não fazendo parte de sua cultura. O grupo trouxe como exemplo no Brasil, o caso de uma empresa do ramo de tubulações, que contratou um projeto de desenho de serviço, no qual estavam incluídos cenografia e atores. Segundo o relato, esse tipo de objeto de contrato foi considerado uma novidade para a empresa.

Para um dos participantes, são vários os níveis de prototipagem, sendo o desafio entender o que deve ser prototipado, pois, em termos de prototipar serviços, há níveis que podem ser bem próximos da realidade. Outro participante mencionou que cursos de Design deveriam se aproximar de cursos de Teatro, com atuação de atores profissionais tornando também mais profissionais as atividades de prototipagem com ações mais críveis.

Abordou-se também a dificuldade na prototipagem em Design de Serviços que seria, não sobre produtos, mas sobre experiências e conceitos. As tecnologias digitais emergentes devem fazer parte da prototipagem de serviços e essa cultura deve ser estimulada, no entanto, os participantes apontaram como ponto crítico, por exemplo, a atividade de prototipagem feita por alunos estar, muitas vezes, associada à prototipação de páginas de aplicativos e não ao conceito geral do serviço.

Ao final, afirmou-se a importância da abertura de projetos em desenvolvimento em eventos de design, como as conversações e inserção de protótipos e não projetos fechados, sendo também um fomentador da cultura de prototipagem.

5.3 Design de serviço para inovação social

Uma temática que costuma ser abordada com recorrência em cursos ou disciplinas de design de serviço é a inovação social (KIM et al, 2013; BECERMEN; SIMEONE, 2019). Abordar o tema a partir de serviços exige uma mudança de perspectiva em relação às diferenças, por exemplo, de serviços convencionais orientados pela lógica de mercado ou tecnologia, para uma lógica de colaboração e mudanças sociais voltadas à sustentabilidade (MANZINI, 2017).

Para isso, a participação e o co-design como princípios da prática do design de serviço se tornam centrais nesta temática, uma vez que as inovações sociais implicam na colaboração com os cidadãos na resolução de seus problemas (PENIN, 2017). Nesse sentido, também é comum projetos de serviços para inovação social apresentarem uma intersecção com o setor público e o terceiro setor. Dessa forma, no âmbito do ensino do design de serviço para projetos voltados para inovação social, torna-se importante abordar as diferentes modalidades de operação do design, incluindo facilitador, ativista, estrategista e promotor cultural (MANZINI, 2017).

Como estímulo à discussão para o terceiro tema, foi apresentada a seguinte questão: *“Quais as particularidades do ensino do design de serviço voltado a projetos de inovação social?”*

5.3.1 Tópicos discutidos

Nesta temática, os participantes fizeram uma reflexão sobre os desafios da mudança de perspectiva nas relações de serviços para inovação social. Por exemplo, da criação de valor pela produção-consumo *versus* valor pelas mudanças sociais, mercado *versus* colaboração e sistemas centralizados *versus* distribuídos.

Nesse contexto, os participantes relataram ter dificuldades para trabalhar com projetos voltados para inovação social devido à complexidade do tema. Dentre as dificuldades mencionadas, a mensuração do impacto do design na vida das pessoas beneficiadas pelo projeto foi ressaltada. A adoção de práticas de design de serviço orientadas por métricas é por si só um desafio, mas em serviços para inovação social, os participantes ressaltaram os aspectos mais abstratos e simbólicos que ainda não são claros em como medir e avaliar.

Por outro lado, os professores participantes relataram que o tema social no ensino de design de serviço é diferente e engaja bastante os alunos. Isso porque o design de serviço geralmente está mais associado a empresas de diversos setores da economia, mas ao abordar desafios sociais, o aluno entende que não necessariamente ele tem que trabalhar com design de serviço aplicado para empresas. Dentre as limitações desta temática no ensino, os participantes reforçaram que, pela natureza dos projetos sociais, somente o tempo da disciplina não é suficiente para sua realização. Por um lado, os alunos querem resultados rápidos e precisam desenvolver certo ativismo, por outro, resultados nessa temática podem levar 2 ou 3 anos. Um exemplo foi um caso com uma comunidade indígena, em que só o tempo da disciplina não fora suficiente para se desenvolver um trabalho com os alunos, porque a disciplina tinha que terminar. Diante desse cenário, uma das sugestões vindas dos participantes foi de aumentar a interface entre IES e instituições públicas, com programas e projetos transversais às disciplinas, possibilitando diversos tipos de projetos.

Também foi sugerida a ampliação das competências de liderança dos alunos e o alinhamento de uma agenda para inovação social com as políticas públicas e o desenvolvimento do tecido social das cidades e comunidades-alvo para os projetos. Um exemplo citado foi do InovaUSP (centro de inovação em uma universidade pública), em que se fez um datatoon, e os projetos que surgiram puseram em contato alunos, professores e empresas para se dar continuidade depois do projeto.

Por fim, foi levantado como ponto de atenção no tema, o crescimento de práticas de *socialwashing* pelas empresas em vista de agendas para métricas ESG. Assim, conforme mencionado antes, questões sociais importantes que exigem esforço de projeto real e longo para seu efetivo impacto, podem ficar limitadas a estratégias de marketing de curto prazo ou mesmo práticas enganosas.

5.4 O design de serviço do ensino (remoto)

Por fim, uma característica interessante a ser observada em algumas experiências de ensino do design de serviço é a preocupação com o projeto do ensino, como a cocriação de currículos, ciclos de feedback e iteração e diversas experimentações (ROGERS et al., 2007; POLAINE, 2011; FERRUZCA; TOSSAVAINEN; KAARTTI, 2016; SCHRANZER; LEUBE, 2016). O design de serviço do ensino torna-se mais relevante se considerado o incremento do ensino a distância, principalmente no nível superior. Em dez anos, de 2008 a 2018, a participação de ingressantes no ensino superior a distância cresceu para quase 40% (ABMES, 2019). No entanto, as pesquisas concentram-se na eficácia dos sistemas de computadores e não na “experiência centrada no usuário” (WU et al., 2015), em que se desconhece as necessidades específicas dos alunos (RAPANTA; CANTONI, 2014).

Para fomento da discussão, apresentou-se a seguinte questão: “*Quais características do design do ensino podem favorecer o ensino do design de serviço (remoto)?*”

5.4.1 Tópicos discutidos

A discussão iniciou-se com o questionamento da experiência vivenciada pelo aluno usuário com a modalidade de ensino a distância. Uma participante comentou que, quando se coloca o ensino no meio digital, ele passa a ser “produtizado”, perdendo o sentido da experiência, da construção do saber; e o fato de terem surgido muitos cursos digitais formariam profissionais deficitários, justamente por essa mentalidade de se “produtizar” o ensino. Comentou-se também que se estaria industrializando o ensino do Design: “os alunos aprendem o Double Diamond, mas não conseguem aplicá-lo, perdendo-se a lógica do design gestáltico”.

Mas uma participante, contrariamente, comentou que,, em relação ao design de serviço do ensino, a questão da produtização faria sentido, mas o problema estaria nos formatos empacotados, muito basilares das plataformas; ficando-se, portanto, em camadas muito básicas, que não contemplariam a complexidade de um ensino do design de serviço para situações como de inovação social, por exemplo.

Mas o ensino a distância no ensino superior é fato consolidado, e vem avançando, principalmente por questões econômicas. Muitas graduações presenciais no país, principalmente IES particulares, já tinham 20% da sua carga horária em EAD, e o MEC já autorizou que essa proporção passe para 40%. Esse EAD (assíncrono) contribuiria para a diminuição da interação entre alunos e entre alunos e professores, que representaria prejuízos para a aquisição de conhecimento. Isso porque os alunos, em geral, não abrem seus vídeos, nem seus áudios, durante as aulas, comentando apenas pelo *chat*.

O professor Aguinaldo Santos (UFPR) comentou que atualmente existem plataformas, com excelentes templates de design de serviço, mas que o aluno teria, primeiro, que aprender a desenhar o processo do design: “O design de serviço é tão mais complexo e não existe uma entrega final porque todo dia tem que ser atualizado. Poderia até ser vendido em pacotes por um coaching, mas que não faria sentido em situações reais, pois precisaria ser adaptado a seus contextos respectivos. Esses empacotamentos seriam úteis apenas para quem está iniciando”.

Também foi levantada a questão contratual dos docentes, porque o EAD trata-se de uma modalidade de ensino muito diferente da presencial. As IES não estariam remunerando de forma condizente, pois EAD envolve produções em estúdio (por exemplo, para gerar 10 minutos de conteúdo necessitaria de umas 3 horas de trabalho do docente), além da questão dos direitos autorais. Além disso, no EAD, uma pessoa produz conteúdo, outra grava, outra corrige (muitas vezes, é um monitor) etc.

Por fim, comentou-se que a modalidade híbrida (que mescla aulas remotas com aulas presenciais) seria o melhor caminho para o futuro, mas que essa divisão não deveria se ater à simples divisão entre disciplinas teóricas e práticas (ou seja, que disciplinas teóricas ficassem remotas e as práticas, presenciais, mesmo porque existe eficiência em aulas práticas remotas). A divisão deveria ocorrer em função da necessidade de se propiciar presencialidade para que alunos pudessem ter contato presencial com professores e com colegas, para que assim não ocorresse “perda das trocas tão ricas entre os alunos em um período tão rico na vida das pessoas que é a formação universitária”.

5.5 Desdobramentos possíveis

O primeiro objetivo foi trazer a discussão sobre o ensino do design de serviço e identificar práticas e relatos de docentes e alunos em diferentes regiões do país. Espera-se, assim, que o tema continue gerando reflexão entre os presentes, mesmo depois do término do evento, provocando experimentações em práticas de docência e pesquisa, bem como estabelecendo novas conexões entre cursos, profissionais, alunos e docentes.

Além disso, aproveitando o ensejo do encontro, abriu-se a possibilidade para que todos os participantes interessados passassem a integrar o grupo de estudos do qual os proponentes fazem parte, ampliando assim a rede de profissionais e pesquisadores dedicados ao tema do design de serviço.

Bibliografia:

ABMES - Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior. **A EaD e o ingresso no ensino superior**, 2019. Disponível em: <https://abmes.org.br/noticias/detalhes/3584/a-ead-e-o-ingresso-no-ensino-superior> Acesso em 30 maio 2022.

ANNARUMMA, Camilla. **Ensino do Design de Serviço no Brasil**: Um estudo de casos múltiplos de cursos de graduação nos estados do Rio de Janeiro e São Paulo em 2021. Orientadora: Cristiane Aun Bertoldi. [Em fase de elaboração] Dissertação (Mestrado em Design) - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo. São Paulo.

-BLOMKVIST, Johan. Representing Future Situations of Service : Prototyping in Service Design, 2014. Linköping: **Thesis (Ph.D.)**, Department of Computer and Information Science, Linköping University.

COUTO, Rita Maria de Souza. **Escritos Sobre Ensino De Design No Brasil**. Rio de Janeiro: Rio Books, 1 ed, 2008.

FERRUZCA, Marco; TOSSAVAINEN, Päivi; KAARTTI, Virpi; SANTONEN, Teemu. A Comparative Study Of Service Design Programs In Higher Education. In: INTED2016, 2016. Valência.

Proceedings... IATED Digital Library, 6490-6498. Disponível em:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117593/Ferruzca_Tossavainen_Kaartti_Santonen.pdf. Acesso em: 03 Jun. 2021.

FINDELI, Alain. Rethinking Design Education for the 21st Century: Theoretical, Methodological, and Ethical Discussion. **Design Issues**, Vol. 17, N. 1. 2001.

GUERSENZVAIG, Ariel. Teaching Service Design to Design Students - Course Highlights and Conflicts. **Touchpoint**, Colônia, v. 3, n. 1, p. 46-48, mai. 2011.

HOWARD, Jeff. Teaching Co-Design. **Touchpoint**, Colônia, v. 3, n. 1, p. 56-57, mai. 2011.

KIM, Yong Se *et al.* Product-service systems design education and a new interdisciplinary service design graduate program. In: International Conference On Engineering Design, Iced13, 19-22 August 2013, Sungkyunkwan University, Seoul, Korea. **Proceedings...** 2013, p. 57-66.

-LIM, Youn-Kyung; STOLTERMAN, Erik; TENENBERG, Josh. The anatomy of prototypes: Prototypes as filters, prototypes as manifestations of design ideas. **ACM Transactions on Computer-Human Interaction**, v. 15, n. 2, p. 27, 2008.

MAGER, Birgit. The future of service design. In: MAGER, Birgit; SISTIG, Martin; CHEN, Yushi.;

RUIZ, Kalía; CORONA, Carolina. **The Future of Service Design**, Colônia: TH Köln, p. 14-20, 2020. Disponível em: https://www.academia.edu/44459133/The_Future_of_Service_Design Acesso em 25 Mai. 2021.

MAGER, Birgit; SUNG, Tung-Jung. Special issue editorial: Designing for services. **International Journal of Design**, v. 5, n. 2, p. 1-3, 2011.

MANZINI, Ezio. **Design: Quando todos fazem design: uma introdução ao design para inovação social**. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2017, 254 p.

MEYER, Michael W.; NORMAN, Don. Changing Design Education for the 21st Century. **She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation**, v. 6, n. 1, p. 13-49, mar./jun. 2020.

-MIETTINEN, Satu; RONTTI, Simo; KUURE, Essi; LINDSTRÖM, Antti. Realizing Design Thinking through a Service Design Process and an Innovative Prototyping Laboratory : Introducing service innovation corner (SINCO). Bangkok: **DRS 2012 Bangkok Anais**, p.1202-1214, 2012.

PACENTI, Elena. Better Services for Better Lives - Masters Path to Train Service Design Professionals. **Touchpoint**, Colônia, v. 3, n. 1, p. 58-61, mai. 2011.

PENIN, Lara. A Critical Approach to Service Design Education: Building an Undergraduate Learning Path at Parsons School of Design Strategies. **Touchpoint**, Colônia, v. 3, n. 1, p. 62-65, mai. 2011.

PENIN, Lara. **An Introduction to Service Design: Designing the invisible**, Bloomsbury. 2017.

PINHANEZ, Claudio Santos. Educação E Pesquisa Em Ciência De Serviços No Brasil: Necessidade E Oportunidade. In: **Competência: Revista da Educação Superior do SENAC-RS**, v. 2, n. 2, 2009.

POLAINE, A. Late to the Party? The Challenges and Opportunities Facing Service Design Education. **Touchpoint**, Colônia, v. 3, n. 1, p. 50-51, mai. 2011.

PUC-RJ. Curso Design de Serviço. Disponível em: <https://cce.puc-rio.br/sitecce/website/website.dll/folder?nCurso=design-de-servico&nInst=dad> . Acesso em: 31 Mai. 2022.

RAPANTA, Chrysi; CANTONI, Lorenzo. **Being in the user's shoes. Anticipating experience while designing online courses**. In: British Journal of Educational Technology, 45 (5), 765-777, 2014.

ROGERS Jon, *et al.* This is self service design. In: **Engineering and Product Design Education Conference**. Salzburg, Austria, p. 105-110, 2007.

RONTTI, Simo; MIETTINEN, Satu; KUURE, Essi; LINDSTRÖM, Antti. A Laboratory Concept for Service Prototyping – Service Innovation Corner (SINCO). Helsinki: **ServDes. Service Design and Innovation Conference**, p. 229–241, 2012.

SANTOS, Aguinaldo dos; COSTA, Humberto. **Diálogo entre pós-graduação e graduação: a introdução do ensino do design de sistemas produto+serviço na UFPR**. **Projética**, Londrina, v. 5, n.1 Especial - Ensino de Design, p. 231-243, Julho/2014.

SCHRANZER, Marcus; LEUBE, Michael. Preparing design students for the real world: Assessing the interdisciplinary group project at the Salzburg University of applied sciences. Trondheim: Proceedings **12th Biennial Norddesign 2016 Conference**, 2016.

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jacob. (orgs.). **Isto é design thinking de serviços – Fundamentos, ferramentas e casos**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

STICKDORN, Marc; HORMESS, Markus Edgar; LAWRENCE, Adam; SCHNEIDER, Jacob. **This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World**, a Practitioners



14º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design
ESDI Escola Superior de Desenho Industrial
ESPM Escola Superior de Propaganda e Marketing

Handbook. Sebastopol: O'Reilly Media, 2018.

WU, Xiyuan; LIU, Min; ZHENG, Qinghua; ZHANG, Yunqiang; LI, Haifei. **Modeling user psychological experience and case study in online e-learning.** *In*: International Journal of Emerging Technologies in Learning, 10 (6), 53-61, 2015.

QUE SERVIÇO
VOCÊ SERIA?



DESIGN DE SERVIÇOS NO BRASIL

E PERSPECTIVAS DO ENSINO

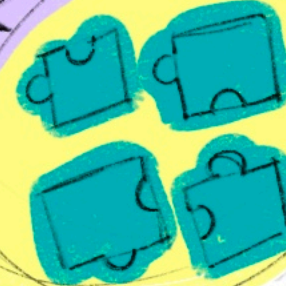


HÁ UMA POSSIBILIDADE
MAIOR DE SER UMA PARTE
DA ESTRUTURA, ALÉM DE
FAZER PARTE DE DECISÕES
ESTRATÉGICAS

ENSINAR PELA
PRÁTICA PROJETUAL



VISÃO HOLÍSTICA



FRAGMENTAÇÃO
POR SEMESTRE

UM CASE QUE CABE
EM 3 OU 4 MESES?

UM CONTÍNUO
& PERENE COM
ENVOLVIMENTO
EM GRUPOS DE
PESQUISA

FORMAS DE TORNAR REAL:

- ORGANIZAÇÕES OU
PROFISSIONAIS
- EMPRESAS
JUNIORS
- PARCERIAS COM
ATORES INTERNOS
- ESTUDOS DE
CASOS

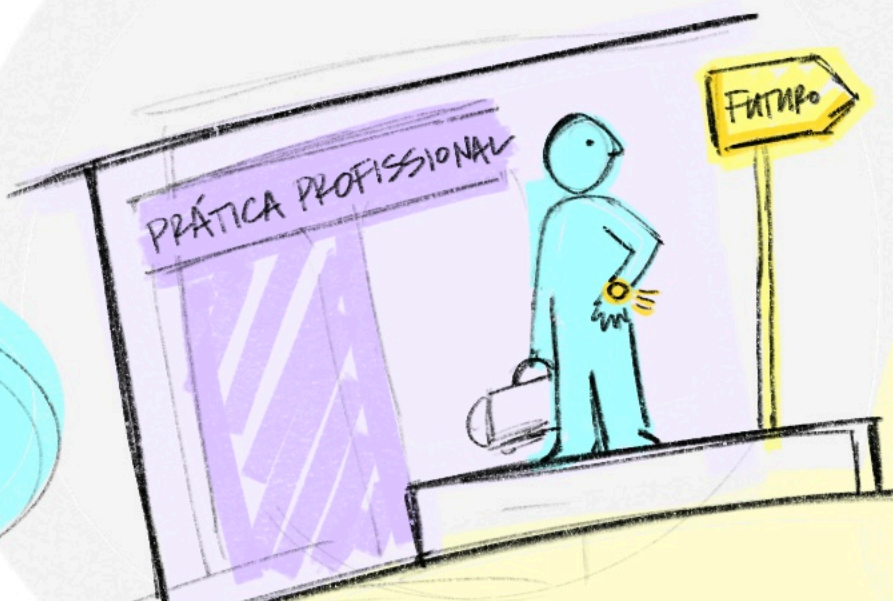
PRODUTO &
GRÁFICO

É MAIS FÁCIL DE
CONTROLAR OS PRAZOS
NA ACADEMIA ESTAMOS
MAIS AVANÇADOS QUE
NO MERCADO EM
DESIGN DE SERVIÇO

LIÇOS QUE FAZAM
SENTIDO EM UMA
JORNADA COM
ELETIVAS
DIVERSAS

EX.:
STORYTELLING
ARTE GESTÃO
KPIs

framework
para se
aplicar a
serviços



DESAFIOS DE
PROJETOS
REAIS

CRIA SENSO DE
RESPONSABILIDADE
NO ALUNO

CRIAR UMA
PONTE
ENTRE A
UNIVERSIDADE
E A PRÁTICA



INTERDISCIPLINARIDADE

TANGIBILIDADE

• ENGAJAMENTO
DE PARCEIROS

DESAFIOS



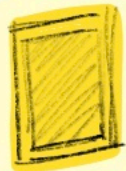
CLAREZA
DE FUTURO

GESTÃO

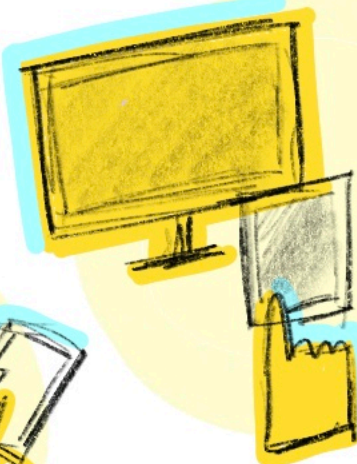


"PROTOTIPAGEM É INTRÍNSECO AO MODO DE PENSAR DO DESIGN"

ARTEFATO



USO



CONTEXTO



SERVIÇO

ENXERGAR PARTES CRUCIAIS DO SERVIÇO A PARTIR DE HIPÓTESES BEM DEFINIDAS



COMPRAR OU NÃO COMPRAR? EIS A QUESTÃO!

PROTOTIPAGEM ARTEFATOS & SERVIÇOS PRECISAM ESTAR LADO A LADO

CARÊNCIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS PARA PROTOTIPAÇÃO

FRAUNHOFER & SINGO



CAVERNAS DIGITAIS

NINGUÉM PROTOTIPA NADA!

FONTE: VOZES DA MINHA CABEÇA

MULTIDISCIPLINARES

ESPAÇOS DE VÁRIOS USOS E TABELAS EM CONVENIOS COM PREFEITURAS

SEBRAE

ESTRUTURAS QUE SUPOORTAM O ENSINO DE PROTOTIPAGEM

AVESSANDRA KEINFELD & MARIA ANGE CAMARGO

SE LIBERTAR DA CAMISA DE FORÇA DA ACADEMIA

DESIGN DE SERVIÇOS E INOVAÇÃO SOCIAL

TRANSPARÊNCIA PARA SUSTENTABILIDADE

MARIELA LOMBA
NICAstro

MUDAR A
FORMA DE
PENSAR

NOVOS MODELOS
ECONOMICOS

DESIGN
PARTICIPATIVO

COM ELAS
E NÃO
PARA ELAS

RESOLUÇÃO DE
PROBLEMAS DESSAS
COMUNIDADES

PÚBLICO E
PRIVADO PRECISARIA
SE UNIR

CARÊNCIA DE MÉTRICAS
PARA MENSURAR RESULTADOS
COMO DESAFIO

MÁSCARA
DE GREENWASHING

FANATADORES
DE DIÁLOGO

ATIVISTAS

ESTRATEGISTAS

PROMOTORES
CULTURAIS

MOstrar esta possibilidade
de trabalhar com inovação
social costuma inspirar
os alunos em sala de aula

“QUESTÕES SOCIAIS
DEMANDAM UM ATIVISMO
QUE NÃO SÃO TODOS
OS ALUNOS QUE TEM”

ENSINO SUPERIOR
PANTADO NO EAD

IMPULSIONADO PELA
PANDEMIA

NUNCA
MAIS O
PRESENCIAL!

AVA

AMBIENTE
VIRTUAL
APRENDIZAGEM

CARACTERÍSTICAS DO
BOM DESIGN DE
SERVIÇO



CENTRADO
NO USUÁRIO



EVIDENTE



CRIATIVO



HOLÍSTICO



SEQUENCIAL

COMO O DESIGN DO ENSINO
FAVORECE O ENSINO DE
DESIGN?

PRODUÇÃO
DO ENSINO

EMBORA DÊ POSSIBILIDADE
DE INCLUSÃO O EAD PRECISA
AINDA MELHORAR

COMO ENTRAR EM
NISSANES E DETALHAMENTOS
SE PRODUTIZAR DE MAIS

