



DURÃO, C. F. A.
BERTOLDI, C. A.

Mestrado
Teoria e História do Design

CAMILLA FERNANDA
ANNARUMMA DURÃO
annarumma@usp.br

Bacharel e mestranda 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 consultora em organizações sociais.

[lattes.cnpq.br/1565979307777009](mailto:annarumma@usp.br)
ORCID 0000-0001-9580-4981

CRISTIANE AUN BERTOLDI
craun@usp.br

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

[lattes.cnpq.br/1791567263251867](mailto:craun@usp.br)
ORCID 0000-0002-3792-5221

Revisão bibliográfica e estudo de casos múltiplos para identificação de recomendações e boas práticas para o ensino do design de serviço no Brasil

Palavras-chave: Ensino do design; Design de serviço; Boas práticas.

O ensino do design de serviço tem crescido no Brasil nos últimos anos, especialmente no âmbito da pós-graduação e ensino informal, e também é possível identificar o aumento de sua inserção em graduações. Existem, porém, poucos estudos e sistematizações acerca das características e necessidades do ensino do design de serviço. Conforme observado na literatura, o ensino do design de serviço ainda encontra-se disperso em diferentes formatos e não há consenso sobre conteúdos, objetivos e competências a serem cobertos nessa formação (MAGER, 2009; AL-YASSINI; KIM; SELZER, 2011; FERRUZCA, TOSSAVAINEN, KAARTTI, 2016; BECERMEIN, SIMEONE, 2019). Com o objetivo de mapear recomendações e boas práticas, foram realizadas uma revisão assistemática e uma revisão sistemática da literatura que trouxeram, principalmente, contribuições do cenário internacional e um estudo de casos múltiplos em quatro cursos brasileiros de graduação em Design. Como recorte da pesquisa, foram determinados os estados do Rio de Janeiro e de São Paulo devido à sua relevância no setor de serviços e à concentração de cursos de Design. Os cursos da Fauusp, IED-SP, Senac-SP e Esdi/Uerj foram selecionados a partir de *rankings* nacionais de qualidade de ensino e pela quantidade de disciplinas que abordam o tema nos currículos. Dentre os principais resultados foram identificadas novas competências a serem trabalhadas, tais como visão de negócio e gestão de públicos de interesse, e outras que devem ser enfatizadas como visualização, comunicação, colaboração e compreensão do usuário. Também pode-se destacar práticas pedagógicas que contribuem para o ensino do design de serviço como a ampliação de relações interdisciplinares, a proximidade com a prática profissional e maior exploração da prototipagem de serviços nos projetos dos alunos. Dessa forma, espera-se contribuir para o fortalecimento do ensino do design de serviço no país e apoiar a atividade dos professores na área, bem como a criação e atualização de novos currículos.

Referências

- AL-YASSINI, R.; KIM, M. & SELZER, S. 2011. Designing a service design curriculum. Touchpoint, Colônia, [3]([1]): [66]-[71].
- BECEMEIN, B. & SIMEONE, L. 2019. Exploring the landscape of service design education: A preliminary review of current programmes in higher education. In: International Association of Societies of Design Research Conference, Manchester, Proceedings...: <<https://iasdr2019.org/uploads/files/Proceedings/le-s-1089-Bec-B.pdf>> [02]/[Jun]/[2021].
- FERRUZCA, M.; TOSSAVAINEN, P. & KAARTTI, V. 2016. Educating the future generations of service innovators: Insights from Finland. European Review of Service Economics and Management, [2]([2]): [93]-[113].
- MAGER, B. Service Design as an Emerging Field. In: MIETTINEN, S. & KOVISTO, M. (eds.). 2009. Designing Services with Innovative Methods. Helsinki: Helsinki University of Art and Design.



**DURÃO, C. F. A.
BERTOLDI, C. A.**

Master's degree
Design Theory and History

**CAMILLA FERNANDA
ANNARUMMA DURÃO**
annarumma@usp.br

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 consultant for social organizations.

lattes.com/156597930777009
ORCID 0000-0001-9580-4981

CRISTIANE AUN BERTOLDI
craun@usp.br

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

lattes.com/1791567263251867
ORCID 0000-0002-3792-5221

Literature review and multiple case study to identify recommendations and best practices for teaching service design in Brazil

Keywords: Design education; Service design; Best practices.

The service design education has grown in Brazil in recent years, especially in the post-graduate and informal education spheres, and it is also possible to identify an increase in its insertion in undergraduate courses. There is, however, a lack of studies and systematizations about the characteristics and needs of service design teaching. As observed in the literature, the teaching of service design is still dispersed in different models and there is no consensus about contents, objectives and competencies to be covered in this education (MAGER, 2009; AL-YASSINI; KIM; SELZER, 2011; FERRUZCA, TOSSAVAINEN, KAARTTI, 2016; BECERMEN, SIMEONE, 2019). In order to map recommendations and best practices, an asystematic review and a systematic literature review were carried out, which brought, mainly, contributions from the international scenario and a multiple case study in four Brazilian undergraduate Design courses. The states of Rio de Janeiro and São Paulo were determined as the research focus, due to their relevance in the service sector and their concentration of Design courses. The courses at Fauusp, IED-SP, Senac-SP and Esdi/Uerj were selected based on national rankings of teaching quality and by the quantity of disciplines that approach the theme in the curricula. Among the main results were identified new competencies to be worked on, such as business vision and management of stakeholders, and others that should be emphasized such as visualization, communication, collaboration, and user understanding. One can also highlight pedagogical practices that contribute to the teaching of service design, as the expansion of interdisciplinary relationships, proximity to professional practice, and greater exploration of the step of service prototyping in the students' projects. Thus, it is expected to contribute to the strengthening of service design teaching in Brazil and to support the activity of teachers in the area, as well as the creation and updating of new curricula.

References

- AL-YASSINI, R.; KIM, M. & SELZER, S. 2011. Designing a service design curriculum. Touchpoint, Köln, [3]([1]): [66]-[71].
- BECERMEN, B. & SIMEONE, L. 2019. Exploring the landscape of service design education: A preliminary review of current programmes in higher education. In: International Association of Societies of Design Research Conference, Manchester, Proceedings...: <<https://iasdr2019.org/uploads/files/Proceedings/le-s-1089-Bec-B.pdf>> [02]/[Jun]/[2021].
- FERRUZCA, M.; TOSSAVAINEN, P. & KAARTTI, V. 2016. Educating the future generations of service innovators: Insights from Finland. European Review of Service Economics and Management, [2]([2]): [93]-[113].
- MAGER, B. Service Design as an Emerging Field. In: MIETTINEN, S. & KOVISTO, M. (eds.). 2009. Designing Services with Innovative Methods. Helsinki: Helsinki University of Art and Design.