



CARVALHO, D. L.
NASCIMENTO, L. C. P.

Mestrado
Processos e linguagens

DIEGO LUZ DE CARVALHO
diegodecarv@usp.br

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

lattes.cnpq.br/3911621801256526

LUÍS CLÁUDIO PORTUGAL DO NASCIMENTO
claudioportugal@usp.br

Professor da Fauusp, doutor em ensino de artes voltado para o 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).

lattes.cnpq.br/2797773827825547
ORCID 0000-0003-4586-1747

Projetos de design de serviços prestados por instituições públicas: Contribuições do Instituto Tellus e do escritório (011).lab

Palavras-chave: design de serviço; serviços de atendimento ao público; design de serviço na administração pública; serviços públicos na cidade de São Paulo.

O estudo objetiva explorar aplicações de design de serviço no atendimento a usuários em instituições públicas na cidade de São Paulo desenvolvidas por duas das principais entidades atuantes na área. A primeira é o Instituto Tellus, organização que aplica o design de serviço em projetos para o setor público em geral. A segunda, o Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo, denominado (011).lab. A pesquisa, qualitativa, de natureza portanto exploratória, apresenta caráter descritivo-observacional de estudo de reconhecimento, com componentes fenomenológicos. O levantamento de dados se concentra na identificação de percepções acerca dos processos de projeto desenvolvidos, bem como da experiência de usuários dos serviços em si, sob a óptica de profissionais de design, servidores públicos envolvidos e usuários em geral. Para isso, estão sendo empregadas, principalmente, entrevistas com as várias partes interessadas, além de observações diretas. Profissionais de projeto relatam a importância da participação de usuários no design dos serviços. Mencionam, também, algumas das principais especificidades do atendimento a usuários do setor público. Alguns chamam a atenção para aspectos tais como o ambiente físico e demais condições em que são desenvolvidos os projetos – prazos, objetivos de cada etapa, registro e formalização dos projetos. Por outro lado, para servidores públicos envolvidos e usuários, a presença do design como método de projeto não seria tão identificada nem considerada determinante no resultado da experiência prática. No entanto, os entrevistados convergem quanto à relevância da participação das diferentes partes na busca de soluções que contribuam para maior eficiência nos serviços projetados. Espera-se, como contribuição desta investigação, sistematizar elementos teóricos que subsidiem a compreensão da realidade do design de serviço no setor público por parte de seus gestores e designers, bem como para mais abrangente entendimento do campo do design de serviço em geral.



**CARVALHO, D. L.
NASCIMENTO, L.C.P.**

**Master's degree
Design: processes and languages**

DIEGO LUZ DE CARVALHO
diegodecarv@usp.br

Master's student in Design (Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo). Bachelor of design from Fauusp (2018). Currently working as a public servant for the Legislativa Assembly of São Paulo.
<http://lattes.cnpq.br/3911621801256526>

**LUÍS CLÁUDIO PORTUGAL DO
NASCIMENTO**
claudioportugal@usp.br

Professor at Fauusp. 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 Uerj's Escola Superior de Desenho Industrial (1983).

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

ORCID 0000-0003-4586-1747

Service design projects provided by public institutions: Contributions from Tellus Institute and (011).lab

Keywords: service design; public services; service design in the public administration; public services in São Paulo.

The study focuses on exploring service design projects for citizens attention in public institutions in the city of São Paulo. These projects are developed by two of the main players in that area. The first one is Tellus Institute, an organization that applies service design to projects for the public sector in general. The second, the São Paulo Government Innovation Laboratory, designated (011).lab. The qualitative research of exploratory nature, has a descriptive-observational character with phenomenological components. The data focuses on identifying perceptions about processes of projects development, as well as the experience of users of those services, from the perspective of design professionals, public servants and other users in general. Therefore, interviews with the various stakeholders are being done, in addition to direct observations of interactions between users and services. Project professionals report the importance of user participation in service design. They also mention some of the main specificities of services to users in the public sector. Some draw attention to aspects such as the physical environment and other conditions in which projects are developed – deadlines, objectives of each stage, registration and formalization of projects. On the other hand, for involved public servants and users, the presence of design as a project method would not be so recognizable or considered decisive in the result of practical experience. However, respondents agree on the relevance of the participation of different stakeholders in the search for solutions that contribute to greater efficiency in the services designed. It is expected, as a contribution of this investigation, to systematize theoretical elements that support the understanding of the reality of service design in the public sector by its managers and designers, as well as for a broader understanding of the field of service design in general.