

Nível de pesquisa

Mestrado

Linha de Pesquisa

**Design: Processos
e Linguagens**

CARVALHO, D. L

Mestre pelo programa de Design da Fauusp (2023). Possui graduação em Design pela mesma faculdade (2018). Tem interesse na área do Design de Serviços e na aplicação do Design no desenvolvimento de soluções para o setor público.

NASCIMENTO, L. C. P.

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).

Estrutura de projetos de design de serviço no setor público e seus ciclos a partir de experiências do Instituto Tellus e do (011).lab

Diego Luz de Carvalho, Luís Cláudio Portugal do Nascimento

diegodecarv@usp.br

lattes <http://lattes.cnpq.br/3911621801256526> **orcid** <https://orcid.org/0009-0001-2057-2546>

claudioportugal@usp.br

lattes <http://lattes.cnpq.br/2797773827825547> **orcid** <http://orcid.org/0000-0003-4586-1747>

Design de Serviço, Serviços de Atendimento ao Público, Design de Serviço na Administração Pública, Serviços Públicos na Cidade de São Paulo

Durante pesquisa de mestrado, buscou-se realizar um estudo de reconhecimento do cenário corrente, de 2021 a 2022, da atividade de design de serviço voltada para atendimento público em instituições municipais, estaduais e federais na cidade de São Paulo. Partiu-se de uma seleção predefinida de projetos elaborados pelo Instituto Tellus, escritório especializado em projetos para o setor público, e pelo (011).lab, escritório de inovação da Prefeitura de São Paulo. O objetivo principal foi a análise desses projetos no serviço público a partir de conceitos do design de serviço, identificando, ainda, eventuais contribuições do método de design. A pesquisa foi desenvolvida por meio de técnicas de coleta de dados recorrentes em estudos de natureza qualitativa, em especial aqueles de cunho descritivo-observacional, como revisão bibliográfica e entrevistas semiestruturadas. O panorama registrado pode contribuir para que se identifique características desses projetos e para auxiliar na compreensão, ainda que parcial, da maior ou menor integração do design de serviço ao setor público. Como outra contribuição dessa investigação, procurou-se sistematizar elementos da atividade do design de serviço voltado ao projeto de interfaces de atendimento a usuários, subsidiando a compreensão de gestores públicos e de equipe de designers.

Framework of service design projects in the public sector and their cycles based on experiences from Instituto Tellus and (011).lab

Diego Luz de Carvalho, Luís Cláudio Portugal do Nascimento

diegodecarv@usp.br

lattes <http://lattes.cnpq.br/3911621801256526> orcid <https://orcid.org/0009-0001-2057-2546>

claudioportugal@usp.br

lattes <http://lattes.cnpq.br/2797773827825547> orcid <http://orcid.org/0000-0003-4586-1747>

Service Design, Public Services, Service Design in The Public Administration, Public Services in São Paulo

Research level **Master**

Line of Research

Design: Processes and Languages

CARVALHO, D. L.

MSc in Design (Fauusp, 2023); Bachelor of Design (Fauusp, 2018); Currently working as a public servant for the Legislative Assembly of São Paulo; Interested in Service Design and in the use of Design skills for the public sector.

NASCIMENTO, L. C. P.

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).

The research focuses on exploring service design projects for citizens attention in public institutions in the city of São Paulo, from 2021 to 2022. It has a pre-defined selection of projects conducted by the Instituto Tellus, an office specialized in projects for the public sector, and by (011).lab, the innovation office of the City of São Paulo. The qualitative research of exploratory nature has a descriptive-observational character with phenomenological components. The data focuses on identifying perceptions about processes of project development, as well as the experience of users, from the perspective of design professionals, public servants and properly users. This study aimed to study the perception of stakeholders regarding the nature and quality of service design interference in the various identified segments. The research was conducted through recurrent data collection techniques, in particular those of a descriptive-observational nature, which include bibliographic review and in-depth semi-structured interviews. The depicted panorama can be helpful to identify common characteristics of service design to attendance in public institutions. As another contribution, this research sought to systematize elements of service design in interfaces to aid public managers and designers working in the public sector.