

# PANORAMA DA PRESENÇA DO DESIGN DE SERVIÇO NO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

Mariane Garcia Unanue<sup>1</sup>

Nathália Minatele<sup>2</sup>

Universidade Federal de Juiz de Fora

**RESUMO:** Ao longo dos últimos 27 anos, o Design de Serviço se consolidou como disciplina e pode oferecer uma nova abordagem ao ambiente construído, incluindo-se aí a Arquitetura e Urbanismo e Engenharias. Entretanto, esta disciplina e suas possíveis contribuições ainda são pouco conhecidas no Brasil. Dessa forma, este artigo pretende traçar um panorama da presença do Design de Serviço no país no âmbito de cursos de ensino superior. Pretendeu-se identificar em quais instituições e/ou cursos a disciplina tem sido discutida e investigada, e a quais áreas temáticas ela tem sido relacionada. Metodologicamente, iniciou-se com a identificação das instituições brasileiras através do site *Service Design Map* e da Plataforma Lattes e, posteriormente, foram coletados dados das instituições identificadas. Incluíram-se na busca disciplinas ofertadas, trabalhos de conclusão de curso, linhas de pesquisa e a definição da área de interesse dos docentes. Pode-se verificar que, embora já exista um relativo número de trabalhos sobre Design de Serviço, este ainda é um campo pouco explorado em sua interdisciplinaridade com outras disciplinas. Trata-se, portanto, de um campo aberto para investigações inter e transdisciplinares que podem contribuir significativamente para o desenvolvimento do conhecimento nas áreas relacionadas ao ambiente construído e seus serviços.

**PALAVRAS-CHAVE:** Design de Serviço. Ensino superior. Ensino-aprendizagem. Interdisciplinaridade.

**ABSTRACT:** Over the last 27 years, Service Design has been consolidated as a discipline and may offer new approaches to design problems, including those derived from the area of Architecture and Urbanism. Nonetheless, the discipline and its possible contributions are little recognized in Brazil. In this way, this article intends to draw an overview of the presence of Service Design in the country, considering higher education as scope. This work aimed to identify which institutions and/or courses the discipline has been discussed and researched, and to which thematic areas it has been related to. The methodological percouse began with the identification of Brazilian institutions

---

<sup>1</sup> Professora Adjunta, Departamento de Projeto, História e Teoria, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo. Programa de Pós-Graduação em Ambiente Construído, Universidade Federal de Juiz de Fora.

[mariane.unanue@ufff.br](mailto:mariane.unanue@ufff.br)

<sup>2</sup> Mestra pelo Programa de Pós-Graduação em Ambiente Construído, Universidade Federal de Juiz de Fora. [nathalia.minatele@arquitetura.ufff.br](mailto:nathalia.minatele@arquitetura.ufff.br)

at the Service Design Map website and cross-data with the Lattes Platform. Data collection from the identified institutions followed, considering offered disciplines, graduation thesis, research lines and the areas of interest of the related docents. Although there are a number of works about Service Design, this still is unexplored ground on its interdisciplinarity towards other disciplines. Therefore, there is an open ground for inter and transdisciplinary investigations that may substantially contribute to knowledge development within the areas related to the built environment and its services.

**KEYWORDS:** Service design. Higher education. Education. Interdisciplinarity.

## Introdução

A produção acadêmica relacionada a serviços no Brasil ainda é inferior ao cenário mundial (SECOMANDI, 2014, p.1), o que parece algo controverso uma vez que comumente os serviços correspondem à principal parcela das economias mais desenvolvidas do mundo (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014). No Brasil, o setor de serviços atingiu 75,8% do PIB em 2019 (IBGE, 2019). Segundo Pinhanez (2009, p.51), dada a importância econômica do setor de serviços é “fundamental fomentar ensino e pesquisa específicos”, pois estudar os serviços de forma científica é uma oportunidade para o Brasil atingir uma liderança neste setor. Contudo, o crescimento das pesquisas em serviços não é proporcional ao crescimento da atividade econômica (SANTOS; COSTA, 2014).

Apesar do Brasil ser um país emergente, segundo Pinhanez (2009) existem condições naturais ao contexto brasileiro que podem ser impulsionadores para o crescimento da ciência de serviços<sup>3</sup>. Os fatores destacados pelo autor são: o tamanho e a diversidade do mercado, excelência de serviços em setores específicos, capacidade da população de incorporar uma atitude positiva de serviços, *expertise* no lidar com clientes, surgimento da classe C consumidora de serviços e a capacidade do pesquisador brasileiro em trabalhar em equipes multidisciplinares (PINHANEZ, 2009).

Portanto, a importância dos serviços no Brasil é, além de econômica, social - 41% das ocupações de trabalho no país são relacionadas ao setor (IBGE, 2024), e é também ambiental, visto ser um dos principais motivos para busca de conhecimentos acerca do processo do projeto de serviços (SANTOS; COSTA, 2014). A busca por padrões de consumo mais sustentáveis é

---

<sup>3</sup>Segundo Pinhanez (2009, p.40), “Ciência de serviços é o estudo sistemático de serviços e sistemas de serviços”. O autor defende que essa ciência é de fundamental importância e estratégica para o Brasil (PINHANEZ, 2009).

crescente; portanto, com ou sem projetos, os serviços irão existir em um mundo real (SANTOS; COSTA, 2014). De acordo com Santos e Costa (2014, p.249), a “ausência de um Design de Serviço pode resultar na perda da oportunidade de se obter maior desmaterialização do consumo”.

Serviços são estudados em diversas áreas; no Brasil se concentram principalmente nas áreas de Administração e Negócios, Engenharia, Economia e, em menor grau, Design e Ciências Sociais (PINHANEZ, 2009). Stickdorn et al. (2020) citam além do Design outras áreas que se dedicam ao planejamento, criação e gestão dos serviços, são elas: Engenharias de Sistemas, Marketing e *Branding*, Gestão de Operações, Atendimento ao Cliente e Organização. No Design, os serviços passaram a ter interesse a partir da década de 1990 e mais fortemente a partir dos anos 2000 (SECOMANDI, 2014).

Na área do design, a abordagem que estuda os serviços é conhecida como Design de Serviço. De acordo com a definição de Stickdorn (2014, p.31),

“O Design de Serviços<sup>4</sup> é uma abordagem interdisciplinar que combina diferentes métodos e ferramentas oriundos de diversas disciplinas. Trata-se de uma nova forma de pensar, e não uma disciplina acadêmica, autônoma. O Design de Serviços é uma abordagem em constante evolução, o que fica particularmente aparente no fato de que, até o momento, ainda não existe uma definição comum ou uma linguagem claramente articulada associada ao Design de Serviços” (STICKDORN, 2014, p.31).

Nos últimos anos a disciplina foi ganhando força e espaço no Brasil, principalmente, depois da publicação do livro de Stickdorn e Schneider (2014) que popularizou ainda mais o assunto com sua tradução para língua portuguesa.

Assim como os serviços, o Design de Serviço tem sido pesquisado e praticado nos últimos anos por profissionais com formações diversas, devido à inexistência de uma formação específica na área até anos recentes (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014). Em países como Alemanha, Itália, Bélgica e Suécia já existem cursos de pós-graduação específicos sobre Design de Serviço e suas abordagens - por exemplo, o primeiro curso de mestrado especializado em Design de Serviço no Politecnico di Milano está em sua décima primeira edição

---

<sup>4</sup> No Brasil o termo Service Design é traduzido, tanto no plural como “Design de Serviços” quanto no singular “Design de Serviço”, a forma varia conforme o autor sem haver nenhum prejuízo ao significado. No primeiro livro sobre o assunto que foi traduzido para o português, com autoria original de Stickdorn e Schneider (2014) o termo aparece como “Design Thinking de serviços”. Já na obra mais recente, de Stickdorn et al. (2020), a tradução aparece como “Design de Serviço”. Esta pesquisa adota a forma mais recente, no singular. Acredita-se que o termo no singular tem uma potencialidade mais abrangente no que se refere ao conceito e não a casos específicos.

(POLI.DESIGN, 2024). No Brasil, esse movimento para uma formação especializada na área é ainda mais recente e, desse modo, este trabalho se propõe a apresentar um panorama do ensino do Design de Serviço no âmbito das instituições nacionais, adotando como recorte cursos e disciplinas ofertados no ensino superior. A coleta de dados considerou sua presença através de currículos docentes, disciplinas e cursos oferecidos em instituições brasileiras para se compreender em quais escolas o Design de Serviço tem sido ofertado no âmbito do ensino superior e a quais áreas/ cursos ele tem sido relacionado.

## **Contextualização sobre o campo do Design de Serviço**

A ciência e o estudo dos serviços são na verdade bem mais recentes para o Design do que para o Marketing e a Engenharia (FREIRE; DAMAZIO, 2010). Hoje o Design de Serviço pode ser assimilado como uma disciplina (SERVDES, 2018) e é considerada por alguns autores como uma área consolidada (BLOMKVIST; HOLMLID; SEGELSTRÖM, 2018; MAGER, 2009, 2020). No entanto, os caminhos para a pesquisa no Brasil ainda são amplos, uma vez que entre muitos profissionais e pesquisadores, o Design de Serviço é pouco considerado como possibilidade para diálogos interdisciplinares e/ou aplicações práticas.

Embora o entendimento mais recente considere o Design de Serviço como algo que inclui todas as atividades de planejamento e projetos de serviços, sua literatura inaugural o tratava apenas como uma abordagem de trabalho para serviços, que surgiu a partir da metodologia do design, nos anos 90 e 2000 (STICKDORN et al., 2020), tendo sua origem relacionada ao “Design Thinking”, ou à forma de pensar própria do design. Esta, por sua vez, embora tenha sido primeiramente utilizada no meio acadêmico, foi popularizada pela empresa americana de Design IDEO (PINHEIRO; ALT, 2017). Além da IDEO, outras consultorias em Design de Serviço e inovação, como a Livework Studio, impulsionaram a difusão da abordagem aplicando-a a empresas, sistemas de atendimento, métodos de educação, sistemas políticos, modelos de ajuda humanitária, sistemas de transporte, serviços de varejo e relações sociais (PINHEIRO; ALT, 2017).

Independentemente de sua aplicação, o mais importante é compreender que o Design de Serviço possui uma abordagem centrada nas pessoas, nos usuários. De acordo com Secomandi (2014, p.3), os serviços sempre aconteceram por meio da interação entre os usuários e provedores, de forma independente ao Design. Contudo, a abordagem do Design em si é capaz

de focar em situações/ soluções e, conforme Frascara (2002), pode e deve ser centrado na socialização, na solidariedade e em tornar a vida das pessoas melhores. De acordo com Stickdorn et al. (2020, p.23), “o Design é o processo que nos assegura que algo criado atende ao seu propósito – e, portanto, o Design de Serviço tem potencial para ser aplicado para dar forma a inúmeras atividades humanas”.

A abordagem do Design de Serviço se guia por princípios básicos, que foram cunhados pela primeira vez por Stickdorn e Schneider (2014) e revisados por Stickdorn et al. (2020, p. 26), tendo se configurado em 6 princípios. São eles: 1) ser centrado no ser humano - considera a experiências de todas pessoas envolvidas (*stakeholders*) no serviço; 2) ser colaborativo – todos os stakeholders devem participar do desenho do serviço; 3) ser iterativo – exploratório e adaptativo<sup>5</sup>; 4) ser sequencial – pensado conforme uma sequência de ações; 5) ser real – as necessidades dos usuários devem ser investigadas em um contexto real para serem aplicadas em um contexto real; e; 6) ser holístico – envolver todos os stakeholders e todas as facetas do negócio.

Freire e Damazio (2010) fizeram uma pesquisa que inclui os principais marcos do Design de Serviço. De acordo com o trabalho, no início dos anos 90 surgiram três importantes núcleos de pesquisa; um na Alemanha com Erlhoff e Mager; um no Reino Unido com Hollins e Hollins e o terceiro na Itália, no Politécnico de Milão com Ezio Manzini. Mager e Manzini foram de fundamental importância para formar os primeiros pesquisadores especializados na área. O núcleo de Manzini foi também importante por trazer uma perspectiva ao design na qual o mesmo é capaz de afetar a sociedade de consumo também pelos serviços (FREIRE; DAMAZIO, 2010).

Outro importante marco é o surgimento do *Service Design Network* (SDN) em 2004, uma rede global que, por meio de eventos, publicações e coordenação de instituições acadêmicas, promove o compartilhamento e a troca de conhecimento na área (SDN, 2020). A instituição fundou seu primeiro jornal, chamado *Touchpoint* em 2009 (SDN, 2020). Birgit Mager, que é fundadora e presidente do SDN, é a primeira professora na área de Design de Serviço da Europa que, em 1994, ofertou uma disciplina na *Köln International School of Design* (KISD, 2020). Segundo Mager (2009) o tema recebia ainda pouco crédito dos designers no

---

<sup>5</sup> Pode-se dizer que a *iteração* como princípio, trata de “começar com tentativas e experiências pequenas e simples, permitir que aconteçam falhas, aprender com o erro e adaptar o processo ao longo do caminho” (STICKDORN et al., 2020, p.26).

mesmo momento que os estudos sobre serviços já estavam consolidados nas áreas de marketing e de administração.

Em relação às pesquisas em Design de Serviço, elas “vêm sendo desenvolvidas desde do início dos anos 1990” (BLOMKVIST; HOLMLID; SEGELSTROM, 2014, p.310). Contudo, o assunto só atraiu atenção 15 (quinze) anos depois: as primeiras pesquisas tinham como foco a conexão da área com outras disciplinas e sua defesa como disciplina autônoma. Somente a partir de 2008 as publicações começaram a mudar de rumo, e passaram a abordar técnicas de Design, como ferramentas e processos, ao invés de focar em justificá-lo como uma disciplina (BLOMKVIST; HOLMLID; SEGELSTROM, 2014).

Dessa forma, sua pesquisa começou focada na integração de perspectivas entre diferentes disciplinas (BLOMKVIST; HOLMLID; SEGELSTROM, 2014) e isso se deve ao fato de o próprio Design de Serviço ser um campo de estudo diversificado, que traz *expertises* do Design e também de outras disciplinas como Estratégia, Tecnologia, Gestão e Engenharia (STICKDORN; SCHNEIDER, 2020). Ainda em 2014 se tratava de um campo relativamente novo; as pesquisas focadas especificamente em Design de Serviço eram raras e heterogêneas (BLOMKVIST; HOLMLID; SEGELSTROM, 2014).

Secomandi (2014) afirma que a discussão acadêmica sobre o assunto ainda é incipiente no Brasil, e aponta alguns dos poucos marcos dessa discussão, que são os escritórios de consultorias locais e os grupos de pesquisas especializados como o caso do *DESIS Network* (Design para Inovação Social e Sustentabilidade). No Brasil, a rede *DESIS*<sup>6</sup> possui sete laboratórios associados: em Pernambuco está ligado ao Grupo de Pesquisa, Design, Tecnologia e Cultura (O Imaginário/ UFPE); no Rio de Janeiro está ligado ao programa de pós graduação em engenharia de produção (COPPE/ UFRJ); em Belo Horizonte está no Centro de Estudos em Design e Tecnologia (CEDtec/ UEMG); em Porto Alegre o laboratório está dentro do programa de pós-graduação em Design (DESIS Lab/ UNISINOS); na cidade de Florianópolis as pesquisas se desenvolvem no Núcleo de Abordagem Sistêmica do Design (Nas Design/ UFSC); e em Curitiba no Núcleo de Pesquisa em Design e Sustentabilidade (NDS/ UFPR) (DESIS NETWORK, 2020).

---

<sup>6</sup> *DESIS Network* ou *Design for Social Innovation towards Sustainability* surgiu em 2006, porém ganhou este nome apenas em 2009, período em que se espalhou em várias regiões do mundo. O DESIS se trata de uma rede que possui laboratórios em universidades de vários países. O objetivo da rede é promover o design para inovação social em instituições de ensino superior de forma a gerar conhecimentos úteis e criar mudanças sociais significativas em colaboração com diversos *stakeholders*. (DESIS NETWORK, 2020).

De acordo com Santos e Costa (2014, p.249), é imprescindível “fomentar o ensino, a pesquisa e extensão acerca do tema, de forma a preparar profissionais para uma realidade pós-industrial na qual os serviços têm grande importância econômica”. Segundo Van Geetsom (2018, p.864), no período referente à última década, a importância do Design de Serviço começou a ser reconhecida e, conseqüentemente, passaram a existir mais cursos que abordam essa disciplina.

Contudo, em uma pesquisa realizada por Costa Jr (2012, p.25), das 250 instituições brasileiras que ensinam Design nenhuma possuía habilitação para o Design de Serviço. O tema do Design de Serviço ainda é escasso nas grades curriculares dos cursos de design no Brasil, e se restringe, em geral, a disciplinas optativas ou isoladas (SANTOS; COSTA, 2014). Para Santos e Costa (2014) isso acontece, principalmente, em função do atual número de doutores pesquisadores, com formação específica no tema, ser ainda baixo.

## Procedimentos Metodológicos

Esta pesquisa procurou entender o cenário que se encontra o ensino de Design de Serviço no Brasil, mais especificamente no ensino superior no nível de graduação e pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado). Antes de se iniciar a coleta sistemática de dados foi feita uma revisão bibliográfica sobre o tema para um maior entendimento do mesmo. Dessa forma foi possível chegar a algumas questões que se desdobraram na metodologia, são elas:

**Figura 1** – Principais questões que a pesquisa pretende responder.

Principais Questões de Pesquisa	
Q1.	Quais as instituições de ensino superior estudam Design de Serviço no Brasil?
Q2.	Em caso afirmativo, onde estas se localizam?
Q3.	Como o Design de Serviço foi incorporado? (disciplinas, linhas de pesquisas ou trabalhos de conclusão?)
Q4.	Qual área/ curso o Design de Serviço tem sido relacionado nestas instituições?

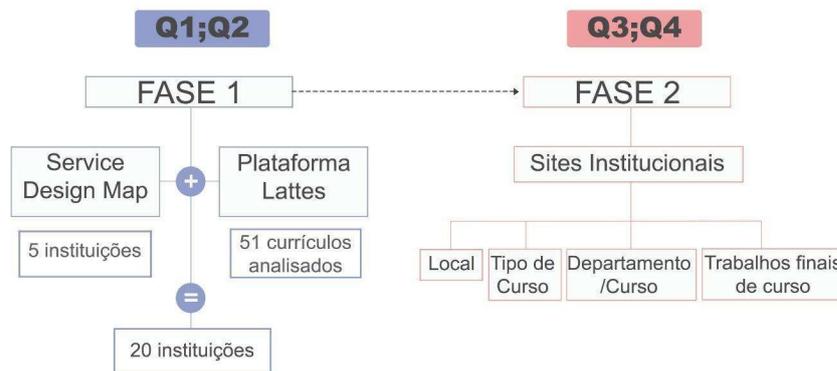
**Fonte:** Elaborado pelos autores (2020).

A metodologia se dividiu em duas fases. Na primeira fase, antes de responder às questões, procuramos indícios de quais instituições estudam o Design de Serviço. Para essa fase foram utilizadas duas fontes de dados principais, o site *Service Design Map*<sup>7</sup> (SDM) e a

<sup>7</sup> “O Service Design Landscape é um projeto de pesquisa desenvolvido pelo Politecnico di Milano e em execução desde outubro de 2017” (SERVICE DESIGN MAP, 2020). O seu surgimento deve-se à 6ª edição da conferência

Plataforma Lattes (PL). A segunda fase consistiu na análise dos sites institucionais obtidos na primeira fase. Foi realizada uma análise detalhada dos resultados obtidos na primeira fase, para ser possível gerar resultados posteriores e responder às questões de pesquisa.

**Figura 2** – Esquema da metodologia em resposta às questões da pesquisa.



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2020).

O site *Service Design Map* - desenvolvido através de pesquisas pelo *Politecnico di Milano*, marca a participação do Design de Serviço em 3 setores: educação superior, consultorias e centros de pesquisa. Para fins de nossa pesquisa, foi consultada a aba "Educação Superior", limitando-se a todas as instituições presentes no mapa. Contudo, na primeira fase, diante da grande gama de instituições de ensino superior no Brasil foi necessário combinar as informações preliminares com uma segunda fonte de dados.

Considerou-se a Plataforma Lattes por ser a maior base de dados de currículos acadêmicos no Brasil que, sob a responsabilidade do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), também é considerada a mais confiável e mais utilizada como referência pela maioria das instituições (CNPq, 2020). A busca por currículos na plataforma foi feita pelo termo "Design de Serviço" em português, e o mesmo em inglês "*Service Design*". Para a busca foram adotados filtros que convergiam com nosso escopo: assunto; doutores; brasileiros; e nível do curso de pós-graduação onde é docente (único filtro para docentes ativos).

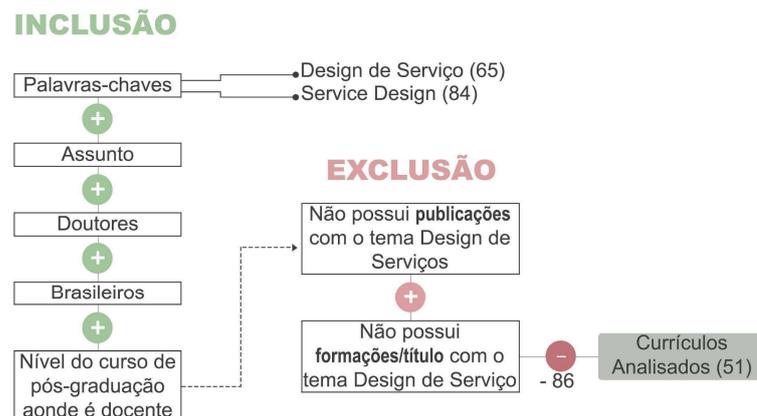
A partir dos dados da Plataforma Lattes foram encontrados 137 (cento e trinta e sete) pesquisadores. Desses, 65 (sessenta e cinco) na busca pela palavra-chave em português (Design

---

ServDes, e é alimentado de forma coletiva pela própria comunidade de design de serviços (SERVICE DESIGN MAP, 2020). O principal objetivo segundo (SERVICE DESIGN MAP, 2020) é "impulsionar, inspirar e informar sobre a prática de desenvolvimento de design de serviço em todo o mundo".

de Serviço), e 84 (oitenta e quatro) na busca em inglês (*service design*). No total, 12 (doze) pesquisadores foram encontrados nos dois idiomas. Durante a busca foram excluídos os pesquisadores que não apresentavam relação com o Design de Serviço nas publicações, e nem na formação acadêmica/titulação, restando para análise 51 (cinquenta e um) currículos. Este processo está ilustrado na figura abaixo:

**Figura 3** – Esquema da seleção dos currículos Lattes para a primeira fase.



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2020).

Após a análise dos currículos selecionados, e do cruzamento de dados das duas plataformas, foram identificadas as instituições a serem analisadas pela segunda fase da metodologia. A busca nos sites de cada instituição de Ensino encontrado na primeira fase, consistiu na observação dos seguintes aspectos: (1) localização, (2) tipo de curso (graduação, especialização, mestrado ou doutorado), (3) departamento ou curso onde está situado, (4) tipo de produto encontrado (título do curso, disciplina, tema de disciplina, trabalho de conclusão, linha de pesquisa ou área de interesse do docente). Para definir o tipo de curso (2) foram consideradas as diretrizes de carga horária descritas pelo Ministério da Educação (MEC)<sup>8</sup>.

Nesta segunda fase, para se chegar aos resultados, foi utilizado como procedimento a busca pelo termo *Design de Serviço* (e/ou *Service Design*) nas abas de pesquisa de cada site institucional; e a análise dos cursos de graduação e pós-graduação dessas instituições. No

<sup>8</sup> De acordo com o MEC, os cursos de pós-graduação do tipo *Lato Sensu* atendem à resolução CNE/CES nº 1/2017 e têm como requisito possuir 360 horas mínimas de duração para certificação dos alunos. Aqui incluem-se os cursos chamados *Master Business Administration* (MBA) da área de Administração. Já os cursos *Stricto Sensu* são os programas de Mestrado e Doutorado que atendem à resolução CNE/CES nº 24/2002, onde os alunos são diplomados ao final do curso atendendo também às normas internas de cada Programa de Pós-Graduação e contam com o apoio e avaliação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2020).

âmbito dos cursos de graduação foram analisadas as disciplinas e/ou matrizes curriculares; enquanto na pós-graduação, além das disciplinas, foram analisados os trabalhos de conclusão dos referidos programas (através de busca nos repositórios institucionais), o corpo docente e suas linhas de pesquisa.

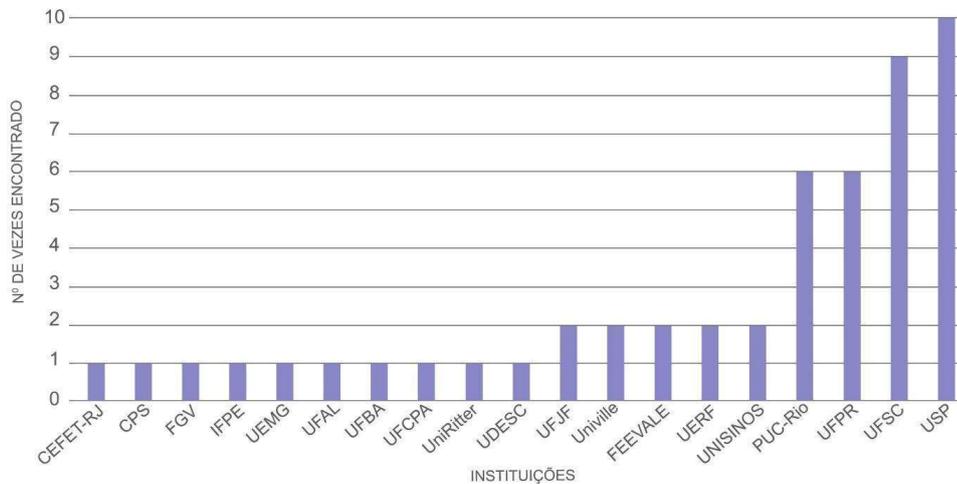
Todos os dados encontrados foram reunidos em tabelas, posteriormente analisadas. Para esta análise considerou-se responder às principais questões desta pesquisa, gerando gráficos e tabelas para sua visualização. Como limitação metodológica, consideramos a escassez de informações detalhadas disponibilizadas nos próprios sites institucionais para que se possa, em pesquisas futuras, incluir a análise dos conteúdos disciplinares, práticas e seus diálogos com o Design de Serviço. Contudo, considera-se que o método foi eficiente para um levantamento de dados exploratório, capaz de permitir o desenho de um primeiro panorama do ensino de Design de Serviços, no âmbito do ensino superior no Brasil.

## **Resultados, Limitações e Possibilidades**

A Fase 1 procurou responder às questões 1 e 2 (Q1 e Q2) e, a Fase 2, às questões 3 e 4 (Q3 e Q4). Dessa forma, a primeira fase revelou a existência de 51 (cinquenta e um) currículos docentes e 20 (vinte) instituições de ensino superior onde os termos *Design de Serviço* e/ou *Service Design* foram encontrados - respondendo à questão Q1 (quais instituições de ensino superior estudam Design de Serviço no Brasil), revelando também a localização destas instituições no território nacional (Q2).

O levantamento realizado no SDM indica apenas 05 (cinco) Instituições de Ensino Superior no Brasil (IFPE, UFSC, UFJF, IED e UNISINOS), enquanto a PL indicou 19 (dezenove) IES citadas nos 51 (cinquenta e um) currículos docentes encontrados (Figura 3), totalizando 20 (vinte) instituições de ensino superior. Dentre estas, 4 (quatro) instituições não apresentaram no próprio site citações sobre Design de Serviço, portanto, não foram incluídas nas análises seguintes. Foram elas: CPS, CEFET-RJ, IFPE e FEEVALE.

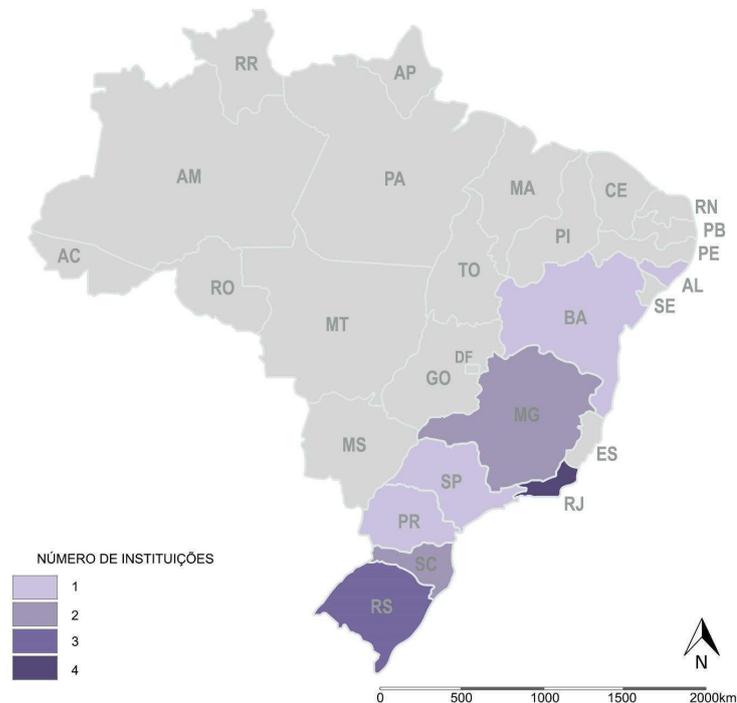
**Figura 4** – IES encontradas no Lattes x número de vezes em que foram encontradas.



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2020).

Os resultados em relação à localização (Q2), apontaram que os cursos que possuem ligação com o Design de Serviço se localizam em 10 (dez) estados diferentes: Alagoas, Bahia, Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. Percebe-se que, apesar da extensão do território brasileiro, a predominância das instituições onde se ensina e/ou estuda Design de Serviço no Brasil se relaciona às polaridades citadas em uma pesquisa que localizou as escolas de Arquitetura e Urbanismo no país (UNANUE, 2016). Portanto, fatores geográficos coincidem com fatores de desenvolvimento econômico, humano e social das regiões brasileiras: a maior parte das IES identificadas (55%) estão na região Sul (UFSC, Univille, UNISINOS, UFPR, UFCPA, Uniritter, UDESC); sete instituições (35%) se localizam no Sudeste (UFJF, FGV, IED, UEMG, UERJ, PUC-Rio, USP); a região Nordeste conta com apenas duas instituições (10% -UFBA, UFAL), e não há registro de IES nas regiões Norte e Centro-oeste. Portanto, é possível perceber que o tema do Design de Serviço ainda possui uma participação tímida no território brasileiro e apresenta grandes possibilidades de expansão no país e de desconcentração dessas polaridades (figura 4).

**Figura 5** – Localização do ensino e/ou estudo do Design de Serviço no território brasileiro.



Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Respondendo à questão Q3 (como o DS foi incorporado), a busca nos sites das IES selecionadas, identificou o Design de Serviço presente em 14 (quatorze) disciplinas (entre graduação, especialização e mestrado), em 26 (vinte e seis) trabalhos de conclusão de curso (mestrado e doutorado), 4 (quatro) vezes em linhas de pesquisa, 3 (três) vezes em corpo docente e foi encontrado apenas 1 (um) título de curso de graduação e 2 (dois) cursos de especialização (*lato sensu*) (figura 5).

**Figura 6** – Tipos de produtos onde o Design de Serviço está presente.

Instituição	Curso	Ano	Nível
UniRitter	Design	2015	Mestrado
FGV	Administração Pública e de Empresas	2017	Mestrado
PUC-Rio	Design	2018	Doutorado
Unisinos	Design	2012; 2013; 2016;2019	Mestrado
	Design Estratégico	2012	
Univille	Design	2018	Mestrado

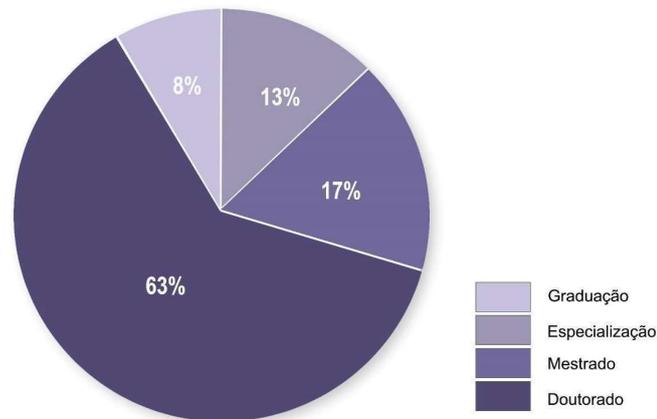
USP	Ciências	2017	Mestrado
	Arquitetura e Urbanismo	2016	
UFJF	Ambiente Construído	2019	Mestrado
UFSC	Design	2018; 2019 (2); 2020	Mestrado
	Engenharia de Produção	2020	
	Engenharia e Gestão do Conhecimento	2010	
UFPR	Design	2014; 2016	Mestrado
	Ciências Farmacêuticas	2017	Doutorado
	Design	2018; 2019	
UDESC	Design	2017	Mestrado
	Design	2015	
	Design	2019	

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Além disso, é possível afirmar que até o momento, poucos profissionais brasileiros possuem formação específica em Design de Serviço. Em 2019, apenas um dos três cursos com essa formação particular havia formado turmas (IED), enquanto os cursos da UNISINOS e PUC-Rio ainda não tinham turmas formadas. Isso se justificava pelo fato de o curso de bacharelado do IED ter surgido em 2015, com a previsão de formação da sua primeira turma em 2019 (GUIA DO ESTUDANTE, 2012; ARTES E DESIGN PUC-RIO, 2019; NUNES, 2019)<sup>9</sup>. Esse cenário indicava que, na maioria das instituições brasileiras, o Design de Serviço estava relacionado ao *stricto sensu* (mestrado e doutorado), correspondendo a 71% do total. Além disso, o tema predominava na fase de pesquisa no Brasil (figura 5).

<sup>9</sup> Essas informações não foram encontradas no site das próprias instituições, IED, UNISINOS e PUC-Rio.

**Figura 7** – Tipo de cursos onde o Design de Serviço é encontrado.



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2020).

Para a questão Q4 (áreas de estudo que se relacionam com o Design de Serviço), os resultados foram diversos, até mais abrangentes do que as áreas citadas pela literatura (PINHANEZ, 2009; STICKDORN et al., 2020; BLOMKVIST, HOLMLID e SEGELSTROM, 2014). Nesta pesquisa, o tema do Design de Serviço foi encontrado relacionado a outras áreas, conforme a seguir.

Na graduação, o Design de Serviço foi encontrado nos cursos de Arquitetura e Urbanismo (USP) e Engenharia de Produção (UFSC). Em disciplinas na pós-graduação *stricto sensu* no curso mestrado em Tecnologia da Informação e Gestão em Saúde (UFCSPA) e no mestrado e doutorado em Design (UFPR). A maior parte das disciplinas presentes na pós-graduação *lato sensu* (especialização) foi encontrada nos seguintes cursos: Design Estratégico e Inovação (IED); Design de Interiores Contemporâneos (IED); Experiência do Usuário – UX (IED); Design Estratégico (UNISINOS); Design, Doing e Métodos Ágeis (UNISINOS); Design e Indústria Criativa (UNIVILLE); Design para a Sustentabilidade (UNIVILLE); Design Thinking (UNIVILLE).

Os trabalhos de conclusão de curso (mestrado e doutorado) encontrados estão concentrados em 10 cursos distintos, sendo a maior parte (70 %) dos trabalhos na área de Design. Contudo, encontramos trabalhos relacionados à Administração Pública e de Empresas (1), Ambiente Construído (1), Arquitetura e Urbanismo (1), Engenharia de Produção (1), Engenharia de Gestão do Conhecimento (1) e Ciências Farmacêuticas (1). A Figura 8 apresenta o ano de defesa destes trabalhos e sinaliza que o Design de Serviço é uma área bastante jovem,

porém em crescimento no país, evidenciando que sua presença se iniciou em 2010, no mestrado em Engenharia de Gestão do Conhecimento (UFSC).

**Figura 8** – Trabalhos de conclusão onde o Design de Serviço está presente.

Instituição	Curso	Ano	Nível
UniRitter	Design	2015	Mestrado
FGV	Administração Pública e de Empresas	2017	Mestrado
PUC-Rio	Design	2018	Doutorado
Unisinos	Design	2012; 2013; 2016; 2019	Mestrado
	Design Estratégico	2012	
Univille	Design	2018	Mestrado
USP	Ciências	2017	Mestrado
	Arquitetura e Urbanismo	2016	
UFJF	Ambiente Construído	2019	Mestrado
UFSC	Design	2018; 2019 (2); 2020	Mestrado
	Engenharia de Produção	2020	
	Engenharia e Gestão do Conhecimento	2010	
UFPR	Design	2014; 2016	Mestrado
	Ciências Farmacêuticas	2017	Doutorado
	Design	2018; 2019	
UDESC	Design	2017	Mestrado
	Design	2015	
	Design	2019	

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2020).

Quanto à temática desses trabalhos, as interseções interdisciplinares crescem e expandem as possibilidades de aplicação, pesquisa e ensino do Design de Serviço no Brasil. É possível observar que o Design de Serviço mantém uma forte conexão com temáticas ligadas a suas próprias raízes, como *Design Thinking*, Inovação, Experiência, Estratégia/ Design Estratégico, Gestão, Prototipagem, Co-design, Sistema Produto-Serviço entre outros. Conexões recentes têm sido realizadas em um contexto tecnológico (como na transformação digital e no *omnichannel*) ou Sustentabilidade (desenvolvimento sustentável, mobilidade urbana sustentável). Há, ainda, várias pesquisas que relacionam DS ao serviço e à gestão pública, com contribuições aos serviços de saúde em hospitais, SUS, sistemas de emergência, cuidados farmacêuticos, adaptações ergonômicas. Encontram-se também trabalhos relacionados às áreas de Turismo, Mercado, Ensino, Indústria, Vendas, Ergonomia Organizacional, idosos, etc.

Em algumas (e raríssimas) pesquisas, o DS é analisado considerando a contribuição e/ou sua relação com o espaço físico. Na Universidade Federal de Juiz de Fora, o grupo de Pesquisa *Ágora* vem desenvolvendo, desde fevereiro/2018, dentro do Programa de Mestrado em Ambiente Construído e na iniciação científica, junto a alunos da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, pesquisas que envolvem a temática do Design de Serviço relacionado ao espaço em diversos âmbitos: ambientes corporativos (uma dissertação defendida), ambientes de varejo e projeto de ambientes (duas dissertações). Já na Universidade de São Paulo, o curso de Arquitetura e Urbanismo possui uma disciplina isolada ligada ao tema de Design de Serviço (oferecida a partir de janeiro/2019) e uma dissertação abordando o tema, no Programa de Mestrado em Arquitetura e Urbanismo.

## Considerações Finais

Este artigo teve como objetivo apresentar um panorama da presença do Design de Serviço nas instituições de ensino superior brasileiras. A metodologia dessa pesquisa utilizou as informações que estavam disponíveis nos sites das próprias instituições de ensino superior e teve como limitação as informações que não estavam disponíveis de forma clara, como aquelas relativas às áreas de interesses dos docentes, as linhas de pesquisas e as disciplinas dos cursos. Entretanto, foi possível perceber que o Design de Serviço já está presente em diversas IES no país, principalmente no que tange à pesquisa (trabalhos de conclusão de curso, linhas de pesquisa e áreas de interesse do corpo docente). Em relação ao Ensino, o DS já se faz presente em algumas disciplinas na pós-graduação *stricto e lato sensu*, e faz parte de apenas duas disciplinas dentre os cursos de graduação (Arquitetura e Urbanismo e Engenharia de Produção).

Embora ainda possua uma participação tímida no território brasileiro, os dados levantados demonstram que o Design de Serviço, por sua intrínseca natureza interdisciplinar, oferece grandes possibilidades de diálogo e interseção com outras áreas, tanto na pesquisa e no ensino, quanto em sua aplicação prática em projetos de serviços. Continua válido o casamento e aprofundamentos do DS com aquelas primeiras áreas, porém apresentam-se também novas e diversas possibilidades, em áreas como Arquitetura e Urbanismo, Engenharias, Ciências da Saúde, Administração e outras.

Além disso, a grande extensão territorial do Brasil e o elevado número de cursos de educação superior existentes, não indicam apenas inúmeras possibilidades de expansão deste

conhecimento no país, como também pode contribuir para diminuir as discrepâncias (educacionais e econômicas, sobretudo) entre as regiões brasileiras, uma vez que o principal "produto" do Design de Serviço é a inovação. Dessa forma, faz-se necessário ampliar o número de formações específicas em Design de Serviço para atender tanto a esta descentralização do conhecimento quanto para ampliar as possibilidades de crescimento do Sul Global como um todo.

Pesquisas europeias anteriores demonstraram que uma abordagem conectando os estudos em Design de Serviço às questões relacionadas ao espaço físico também estão em sua fase inicial nas escolas onde o DS já se consolidou na Europa (Reino Unido, Alemanha, Itália, Bélgica). Dessa forma, o Brasil mostra-se promissor em suas contribuições neste cenário com as pesquisas já iniciadas na USP e na UFJF na área da Arquitetura e Urbanismo.

Devido a sua constante evolução e interdisciplinaridade promissora com diferentes áreas do conhecimento, o Design de Serviço apresenta-se como uma disciplina capaz de responder às crescentes demandas e complexidades contemporâneas. Sugere-se que pesquisas futuras possam investigar de forma mais aprofundada estas interseções na pesquisa e na prática do ambiente construído no Brasil.

## REFERÊNCIAS

ARTES E DESIGN PUC-RIO (Rio de Janeiro). *DAD lança Pós-Graduação em Design de Serviço*. 2019. Disponível em: <http://dad.puc-rio.br/2019/06/26/dad-lanca-pos-graduacao-em-design-de-servico/>. Acesso em: 16 dez. 2020.

BLOMKVIST, J.; HOLMLID, S.; SEGELSTROM, F. Pesquisa em design de serviços: passado, presente e futuro. In: STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. (org.). *Isto é design thinking de serviços: fundamentos, ferramentas, casos*. Fundamentos, ferramentas, casos. Porto Alegre: Bookman, 2014. p. 310-317.

CNPq (org.). *Sobre a plataforma Lattes*. 2020. Disponível em: <http://lattes.cnpq.br/>. Acesso em: 15 set. 2020.

COSTA JUNIOR, J. *Proposição de um modelo de referência para o design de serviços eco-eficientes em sistemas produto+serviço*. 2012. 201 f. Dissertação (Mestrado em Design) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/27158/R%20-%20D%20-%20JAIRO%20DA%20COSTA%20JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 nov. 2020.

DESIS NETWORK (org.). *About*. 2020. Disponível em: <https://www.desisnetwork.org/about/>. Acesso em: 06 nov. 2020.

DESIS NETWORK. *América do Sul*. 2024. Disponível em: [https://desisnetwork.org/?page\\_id=77](https://desisnetwork.org/?page_id=77). Acesso em: 12 mar. 2024.

FRASCARA, JORGE. *Design and Social Sciences: making connections*. New York: Taylor & Francis. 2002.

FREIRE, K. M. DAMAZIO, V. Design de Serviço: conceitos e reflexões sobre o futuro da disciplina. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN, 9., 2010, Niterói. *Anais* [...]. Niterói: Universidade Anhembi Morumbi, 2010. p.1-8. Disponível em: <https://docplayer.com.br/3559802-Design-de-servicos-conceitos-e-reflexoes-sobre-o-futuro-da-disciplina.html>. Acesso em: 14 dez. 2020.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (org.). *Serviços*. 2020. Disponível em: <https://brasilemsintese.ibge.gov.br/servicos>. Acesso em: 12 mar. 2020.

GUIA DO ESTUDANTE. *Orientação Profissional: Design*. 2012. Abril. Disponível em: <https://guiadoestudante.abril.com.br/profissoes/design/>. Acesso em: 16 dez. 2020.

KISD (org.). *Prof. Birgit Mager*. 2020. Disponível em: <https://kisd.de/studium/menschen/prof-birgit-mager/>. Acesso em: 06 nov. 2020.

MAGER, B. Service Design as an emerging field. In: Miettinen, S.; Kovisto, M. (org.). *Designing Services with innovative methods*. Keuruu: University of Art and Design Helsinki, v.1, 2009. p.28-43. Disponível em: [https://www.academia.edu/20566424/Service\\_Design\\_An\\_Emerging\\_Field](https://www.academia.edu/20566424/Service_Design_An_Emerging_Field). Acesso em: 06 out. 2020.

Ministério da Educação (org.). *Lato-Sensu: saiba mais. Saiba mais*. 2020. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/pos-graduacao>. Acesso em: 09 out. 2020.

NUNES, J. *Unisinos reestrutura ensino a distância e cria modalidade híbrida: nova modalidade inclui 12 cursos da graduação e 14 da pós-graduação da universidade*. 2019. Jornal NH. Disponível em: <https://jornalnh.com.br/noticias/regiao/2019/01/2365616-unisinos-reestrutura-ensino-a-distancia-e-cria-ensino-hibrido.html>. Acesso em: 16 dez. 2020.

PINHANEZ, C.S. Educação e pesquisa em ciência de serviços no Brasil: necessidade e oportunidade. *Revista Competência*, [S.L.], v. 2, n. 2, p. 37-53, jul. 2014. Disponível em: [encurtador.com.br/agnW9](http://encurtador.com.br/agnW9). Acesso em: 26 out. 2020.

PINHEIRO, T.; ALT, L. *Design thinking Brasil*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

POLI.DESIGN. *Design de Serviço: o primeiro mestrado especializado em design de serviços no Politecnico di Milano, VIII Edition*, 2020. Disponível em: <https://www.polidesign.net/it/servicedesign>. Acesso em: 16 dez. 2020.

SANTOS, A.; COSTA, H. Diálogo entre pós-graduação e graduação: a introdução do ensino do design de sistemas produto+serviço na UFPR. *Projética*, Londrina, v. 5, n. 1, p. 231-243, jun. 2014. Disponível em: [encurtador.com.br/mNPZ7](http://encurtador.com.br/mNPZ7). Acesso em: 12 out. 2020.

SDN (org.). *About Service Design and the SDN*. 2020. Disponível em: <https://www.service-design-network.org/about-service-design>. Acesso em: 06 nov. 2020.

SECOMANDI, F. Design e as interfaces de serviço. *Estudos em Design*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 1, p. 74-83, 2015. Disponível em: <https://estudosemdesign.emnuvens.com.br/design/article/view/197/174>. Acesso em: 14 maio 2018.

SERVDES. *Service Design Conference*. 2018. Disponível em: <http://www.servdes.org/about-servdes/>. Acesso em 18/04/2019.

SERVICE DESIGN MAP. *Service design landscape*. 2020. Elaborado por: Politecnico di Milano. Disponível em: <https://www.servicedesignmap.polimi.it/>. Acesso em: 15 set. 2020.

STICKDORN, M. Definições: o design de serviços como abordagem interdisciplinar. In: STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. (org.). *Isto é design thinking de serviços: fundamentos, ferramentas, casos*. Fundamentos, ferramentas, casos. Porto Alegre: Bookman, 2014. p. 30-35.

STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. (org.). *Isto é design thinking de serviços: fundamentos, Ferramentas, Casos*. Porto Alegre: Bookman, 2014.

STICKDORN, M. et al (org.). *Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante*. Porto Alegre: Bookman, 2020.

UNANUE, M. G. *Ensinando fora do centro: as referências no ensino de introdução à concepção em arquitetura e suas possibilidades para uma pedagogia do projeto no contexto pericêntrico*. 2016. 279 f. Tese (Doutorado em Arquitetura) - Universidade Federal do Rio de Janeiro- UFRJ, Rio de Janeiro, 2016.

VAN GEETSOM, N. *Research & Design: An introduction to research for design*. Crestview Hills: Thomas More, 2016.

VAN GEETSOM, N. Space and service design into educational practice. In: SERVDES2018 - SERVICE DESIGN PROOF OF CONCEPT, 6., 2018, Milão. *Anais [...]*. Milão: Politecnico di Milano, 2018. p.863-875. Disponível em: <http://www.servdes.org/wp/wp-content/uploads/2018/08/72.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2019.