



DESIGN DE SERVIÇO NO SETOR PÚBLICO

COCRIANDO UM NOVO LAR DE
ACOLHIMENTO EM RIO DO SUL – SC

TDC RECIFE 2019

Pietra Ranucci

www.linkedin.com/in/pietraranucci/

olá!



PIETRA RANUCCI

Service Designer

@CESAR

pedrarainha@gmail.com

www.linkedin.com/in/pietraranucci/

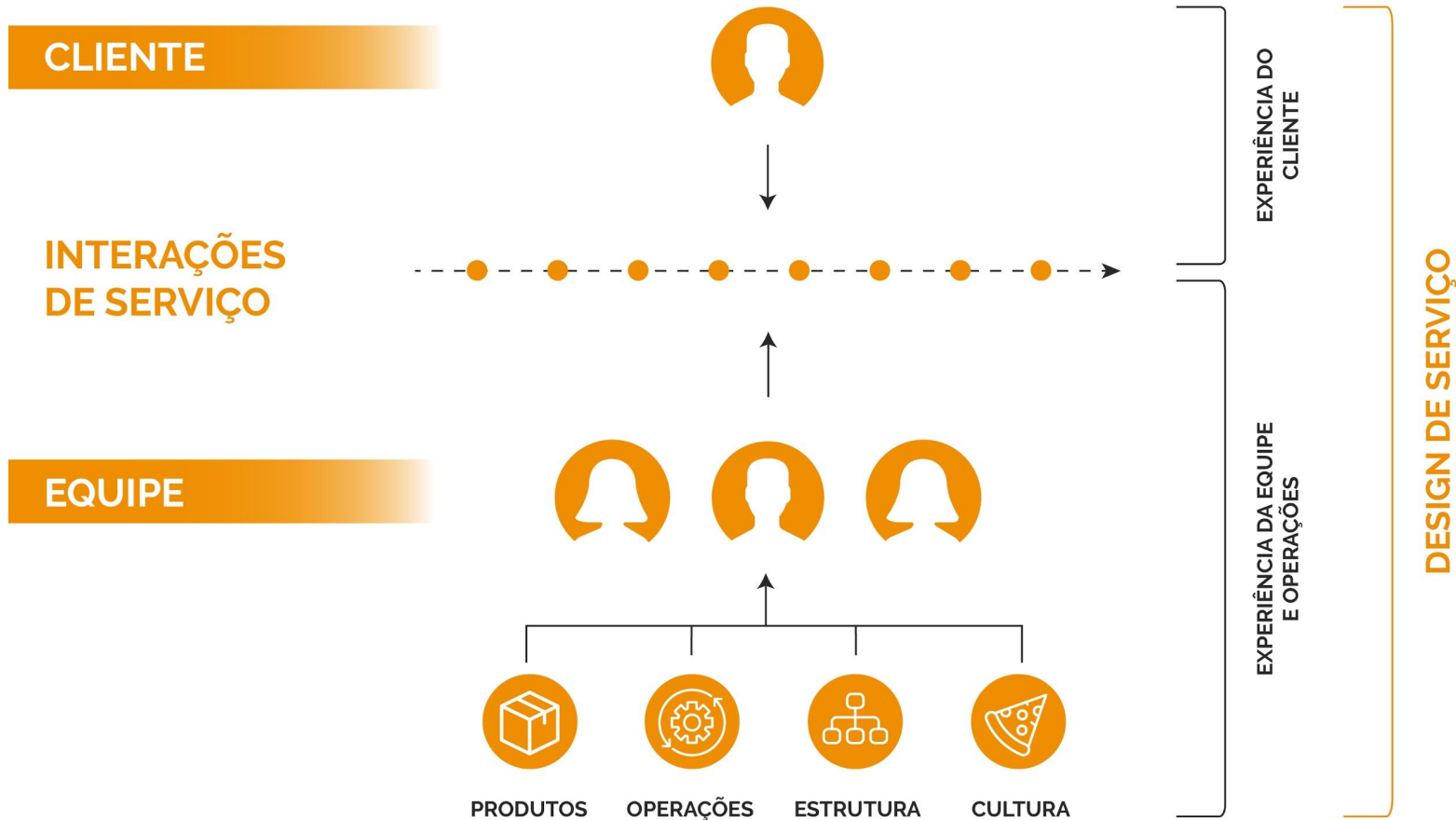
15998258764

DESIGN DE SERVIÇO

Um **processo** que **cria serviços ou melhora os serviços existentes** com o **objetivo** de **“torná-los mais úteis, utilizáveis e desejáveis para os clientes, bem como eficientes e eficazes para as organizações”**. *Stefan Moritz, 2005*

“O design de serviços envolve **escolher os pontos de contato mais relevantes para a entrega do serviço e criar o design de uma experiência com o usuário que seja coerente entre todos esses pontos de contato** potencialmente novos e mais eficazes, **remover pontos de contato fracos e coordenar a experiência do usuário ao longo de todos os pontos de contato**, em relação à mensagem da marca e às necessidades dos usuários.” *Marc Stickdorn*

STICKDORN, M; SCHNEIDER, J. Isto é design thinking de serviços. Porto Alegre: Bookman, 2014.



5 PRINCÍPIOS DO DESIGN DE SERVIÇO (2014)

1. **Centrado no usuário:** os serviços devem ser concebidos e testados através do olhar do cliente/usuário.
2. **Co-criativo:** envolvimento de todos no processo.
3. **Sequencial:** os pontos de contato e interações que geram um resultado final devem ser visualizados como uma sequência de ações inter-relacionadas.
4. **Evidente:** pontos intangíveis/imateriais precisam também ser evidenciados e “desenhados” durante o processo de design.
5. **Holístico:** todo o ambiente e elementos de um serviço deve ser levado em consideração.

6 PRINCÍPIOS DO DESIGN DE SERVIÇO (2018)

1. **Centrado no usuário:** os serviços devem ser concebidos e testados através do olhar do cliente/usuário.
2. **Co-criativo:** envolvimento de todos no processo.
3. **Sequencial:** os pontos de contato e interações que geram um resultado final devem ser visualizados como uma sequência de ações inter-relacionadas.
4. **Evidente:** pontos intangíveis/imateriais precisam também ser evidenciados e “desenhados” durante o processo de design.
5. **Holístico:** todo o ambiente e elementos de um serviço deve ser levado em consideração.
6. **Iterativo:** O design do serviço é uma abordagem exploratória, adaptativa e experimental, iterando em direção à implementação.*

** STICKDORN Mark, LAWRENCE Adam, HORMESS Markus and SCHNEIDER Jakob. This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World, p.99. Editora O'reilly. 2018.*

CENÁRIO E PROBLEMA

LAR DA MENINA

Lar de acolhimento para crianças e adolescentes em situação de risco na cidade de Rio do Sul, em SC.

DESIGN DE SERVIÇO NO SETOR PÚBLICO

COCRIANDO UM NOVO LAR DE ACOLHIMENTO EM RIO DO SUL – SC

Odair da Rosa | Pietra Ranucci | Willian Grillo - 2017

OBJETIVO

ESTIMULAR A COLABORAÇÃO

dos envolvidos no serviço de
acolhimento de
crianças e adolescentes do
município de Rio do Sul através da

UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DO DESIGN

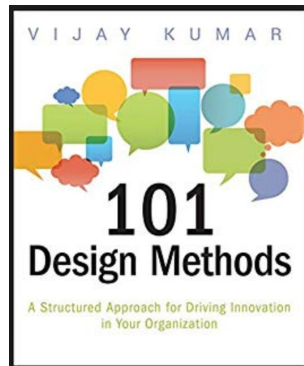


“

as **ferramentas podem e devem ser utilizadas em qualquer combinação** desde que a estruturação proposta possa ser capaz de **conceitualizar, desenvolver e fazer protótipos das ideias utilizando um processo iterativo de melhoria gradual.**

STICKDORN, M; SCHNEIDER, J. Isto é design thinking de serviços. Porto Alegre: Bookman, 2014.

FERRAMENTAS EMPODERAM



SERVICE DESIGN TOOLS

COMMUNICATION METHODS SUPPORTING DESIGN PROCESSES

DESIGN ACTIVITIES	REPRESENTATIONS	RECIPIENTS	CONTENTS
CO-DESIGNING	TEXTS	STAKEHOLDERS	CONTEXT
ENVISIONING	GRAPHS	PROFESSIONALS	SYSTEM
TESTING & PROTOTYPING	NARRATIVES	SERVICE STAFF	OFFERING
IMPLEMENTING	GAMES	USERS	INTERACTION
	MODELS		

TOOLS

DESIGN KIT

brought to you by **IDEO.ORG**

Introducing the Field Guide

Now available for purchase and PDF download, check out the Field Guide to Human-Centered Design and start solving problems like a designer!



WHAT IS HUMAN-CENTERED DESIGN?



#TISDD METHOD LIBRARY

In this library, you'll find 54 hands-on descriptions that help you DO the key methods used in service design. These methods include instructions, guidelines, and tips-and-tricks for activities within research, ideation, prototyping, and facilitation.

This collection only contains building blocks. It doesn't detail how to assemble them into a cohesive design process or how to plan or manage it. For this context, please read [This Is Service Design Doing](#).

DOWNLOAD ALL CHAPTERS (PDF)

05 RESEARCH

- Desk research
- 1 Preparatory research**
- Desk research
- 2 Secondary research**

06 IDEATION

- Pre-ideation
- 1 Slicing the elephant and splitting the ideation challenge**
- Extra
- AESEO – The ergonomics of need**

07 PROTOTYPING

- Extra
- Theatrical methods – An introduction**
- Prototyping service processes and experiences
- 1 Investigative rehearsal**

10 FACILITATION

- 1 Three-brain warm-up**
- 2 Color-chain warm-up**
- 3 "Yes, and ..." warm-up**



Seguido

Design Thinking, Service Design and Innovation Frameworks, Methodologies and Artifacts

950 Pins · 4.258 seguidores

Pins Mais ideias

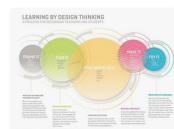
Q Ideias que você vai amar

- Design process
- Service design thinking
- Design innovation
- Service design 2
- Design inspiration
- Customer journey

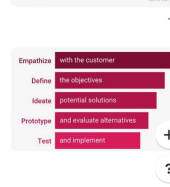
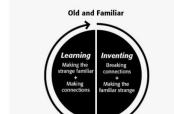
Designing the Experience Defusing the Enablers



design thinking process



Two Halves of Simplicity Thinking: A Continuous Process of Inventing and Learning



Links das ferramentas apresentadas no slide anterior ;)

<https://servicedesigntools.org/>

<https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods>

<http://www.designkit.org/>

<https://br.pinterest.com/lennetti/> (Board recheado de dicas de Inventive Strategy :: New Solutions. New Markets. Marketing. Product. Co-Creation. Innovation. Design Thinking. Agile Marketing.)



WORKSHOP

CONVIDADOS

- Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SEADES) de Rio do Sul;
- Fórum de Rio do Sul;
- Conselho Tutelar;
- Conselho Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente (CMDCA);
- Assistentes Sociais e pedagogas da ONG Lar da Menina;
- Alunos de arquitetura da UNIDAVI*; e
- Núcleo de arquitetos da ACIRS*.

*Não puderam participar do workshop.

PLANEJAMENTO

Manhã

Entendimento

Falas rápidas

Máquina do tempo

Mapa de empatia

Jornada

Tarde

Geração de
alternativas

Brainwriting

Prototipação

Maquetes

Moodboards

Validação

World café

ENTENDIMENTO

Etapa 1- Entendimento

FALAS RÁPIDAS



Boas-vindas e esclarecimentos sobre o workshop - deixar claro que nosso papel era o de facilitar o processo criativo, mas que o trabalho seria construído com a participação de todos os presentes.

Participantes compartilharam seus conhecimentos e experiências - para nivelar a compreensão sobre o problema.

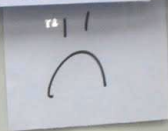
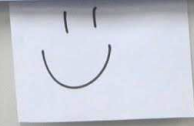
Etapa 1- Entendimento

MÁQUINA DO TEMPO

PASSADO

PRESENTE

FUTURO



A collection of approximately 30 yellow sticky notes and a few pink and blue ones, arranged on a white surface. The notes are organized into three main sections: 'PASSADO' at the top, 'PRESENTE' in the middle, and 'FUTURO' at the bottom. Each section contains several notes with handwritten text in Portuguese, detailing various aspects of a project or process. Some notes include dates, names, and specific tasks. The notes are scattered across the surface, with some overlapping. The overall layout suggests a structured yet flexible approach to project management or problem-solving.

Usuários Extremos



MAPA DE EMPATIA





Etapa 1 - Entendimento

JORNADA DO USUÁRIO

SERVICE DESIGN FRAMEWORK



Etapa 1 - Entendimento

JORNADA DO USUÁRIO



DESAFIO DO MARSHMALLOW



GERAÇÃO DE ALTERNATIVAS

Desenhe ao caminho do consu

- Profissionais capazes para acolhimento em tempo integral, visando diminuir o impacto no momento do acolhimento

Equipe técnica sempre presente fluxos e roteiros, postados facilitando o acesso as políticas públicas, cumprindo assim a estabilidade pelo ECA e CF da prioridade absoluta de tempo do adolescente.

Adriano tem uma experiência ruim ponto

DEPOIS

5 Hortas / plantas cultivadas pelos acolhidos

Local em que a Técnica passa 24 horas por dia e também nos finais de semana.

→ Estrutura física com espaços individuais para os adolescentes e duplo quando a criança e quartos próximos quando vai tratar de irmãos, nobres banheiros

→ Estrutura física com espaços individuais para os adolescentes e duplo quando a criança e quartos próximos quando vai tratar de irmãos, nobres banheiros

Proporcionar espaços p/ educadoras; Temas variados; Salas music, reuniões de grupo, substituições, treinamentos

Convivência com a comunidade

lugar mais espaçoso de cursos

Salas de jogos de tabuleiro

* Administrativo não funciona dentro da instituição de acolhimento

→ Equipe de cuidadores com formação

Para circulação de pessoas e atividades, as crianças dentro de instituições de acolhimento

lugar mais espaçoso de cursos

uma questão sobre a solução de cada desafio, cite a questão com 'Como'

Espaço de lazer com sala de informática, onde os acolhidos possam ter inclusão digital

→ Estrutura física com espaços individuais para os adolescentes e duplo quando a criança e quartos próximos quando vai tratar de irmãos, nobres banheiros

Espaços internos e externos de recreação, mais parecido com um lar

→ Equipe de cuidadores com formação

Sala de atendimento p/ familiares

Profissionais capacitados p/ atender adolescentes / crianças com problemas comportamentais

Etapa 2- Geração de Alternativas

BRAINWRITING

Estrutura física pequena com quartos menores e mais acessibilidade

Quarto estruturado, mais pequenos e mais acessibilidade

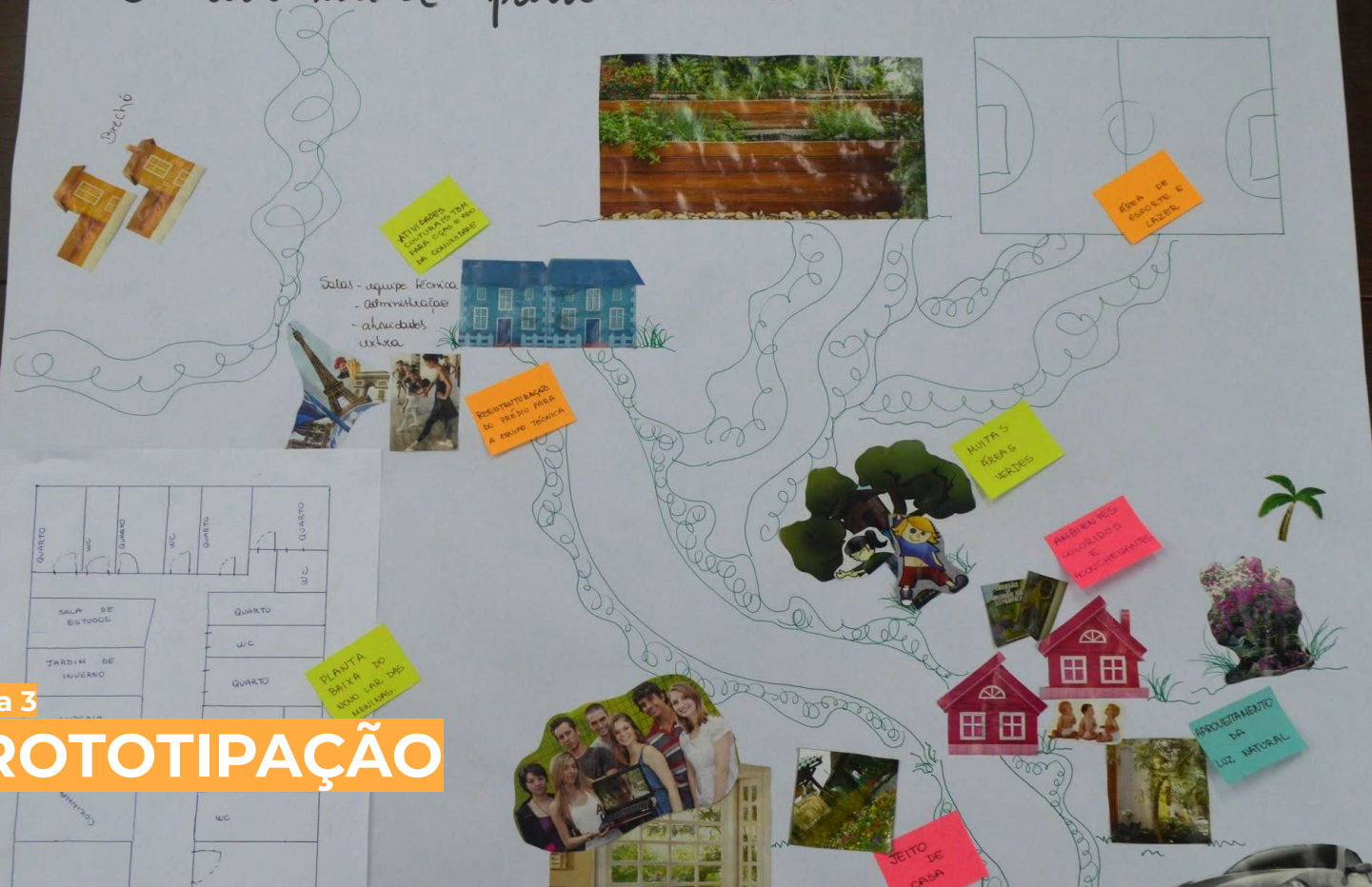
Espaços de lazer diferenciados para crianças e adolescentes, a fim de tornar as atividades interessantes para todos. Focando a integração e proporcionar momentos de relaxamento

Educação Permanente

Acesso ao celular e internet supervisionada

PROTOTIPAÇÃO

O lar ideal para Marcelo e Ana:



Etapas

PROTOTIPAÇÃO

ideal para Marcelo e Ana:



Escritórios /
equipe técnica
e salas para
atendimento
inteligentes

Espaço para
Ouvintes e
equipamentos
e simulação

Equipe técnica
quase fixada e
suporte para
atender a
comunidade

Equipe de suporte
Aux. Suporte para
motociclistas
Zona de
Caminhões
Bicicleta

Sala de
TV
necessária
para casa



Sala de
TV
necessária
para casa

Sala com
televisão
necessária para
motociclistas
Zona de
Caminhões
Bicicleta

Sala p TV
necessária
para casa



Casa com
abertura
silenciosa em
fundo ao campo

Monte /
terreno
aberto,
vista para
o rio e o campo



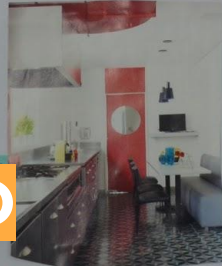
02 Quartos
para grupo
de amigos

06 Suítes
para duplas
de amigos



04 Suítes
individuais

Barra
aberta



Sala de
jantar



Sala para
computador

Sala de
jogos



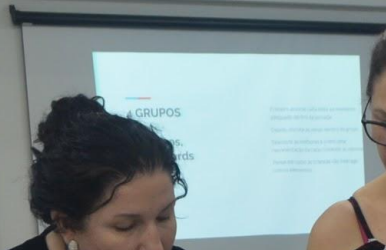
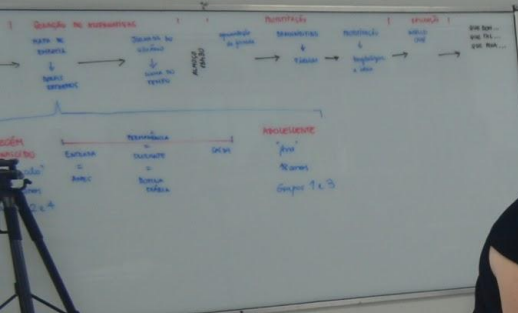
Etapas 3

PROTOTIPAÇÃO

VALIDAÇÃO

Etapa 4 - Validação

WORLD CAFÉ



PERFIL PROFISSIONAL
Especialista em
ANÁLISE DE COSMÉTICA
Especialista em Cosmética em Produtos
de Beleza e Cuidados Pessoais

LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Validação da proposta com as crianças e adolescentes - maquete ou prototipação de um ambiente controlado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Reversão de expectativas
- Discussões focadas e objetivas
- Geração de empatia
- Tornar tangível o intangível

Quarta, 22 de novembro de 2017



DIÁRIO DO ALTO VALE

www.diarioav.com.br



CONFIRA A COLUNA DE
Silvane da Silva
Pág. 13



Diário do Alto Vale, 24 de novembro de 2017

SEXTA-FEIRA

Ano 5 Edição 1156 R\$ 2,50

**LAR DA
MENINA**

Projeto do novo prédio será desenvolvido gratuitamente Pág. 4

FOTO: SINDREIA NUNES/PMRS



RESULTADOS ATUAIS

- **Melhora da relação do Município com a Entidade** (ONG Lar da Menina);
- **Aplicação da metodologia para reestruturação de outros serviços** relacionados ao Serviço de Acolhimento à Criança e Adolescente em situação de risco de Rio do Sul;
- **Visibilidade do problema** por trazer a problemática para discussão tornando o assunto uma prioridade na área de Assistência Social do Município; e
- Atualmente, o Município segue em busca de captação de recursos para viabilizar o projeto iniciado no Workshop.

obrigada!



Dúvidas?

Me encontre em:

pedrarainha@gmail.com

pietra.ranucci@cesar.org.br

www.linkedin.com/in/pietrranucci/

15998258764