



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/

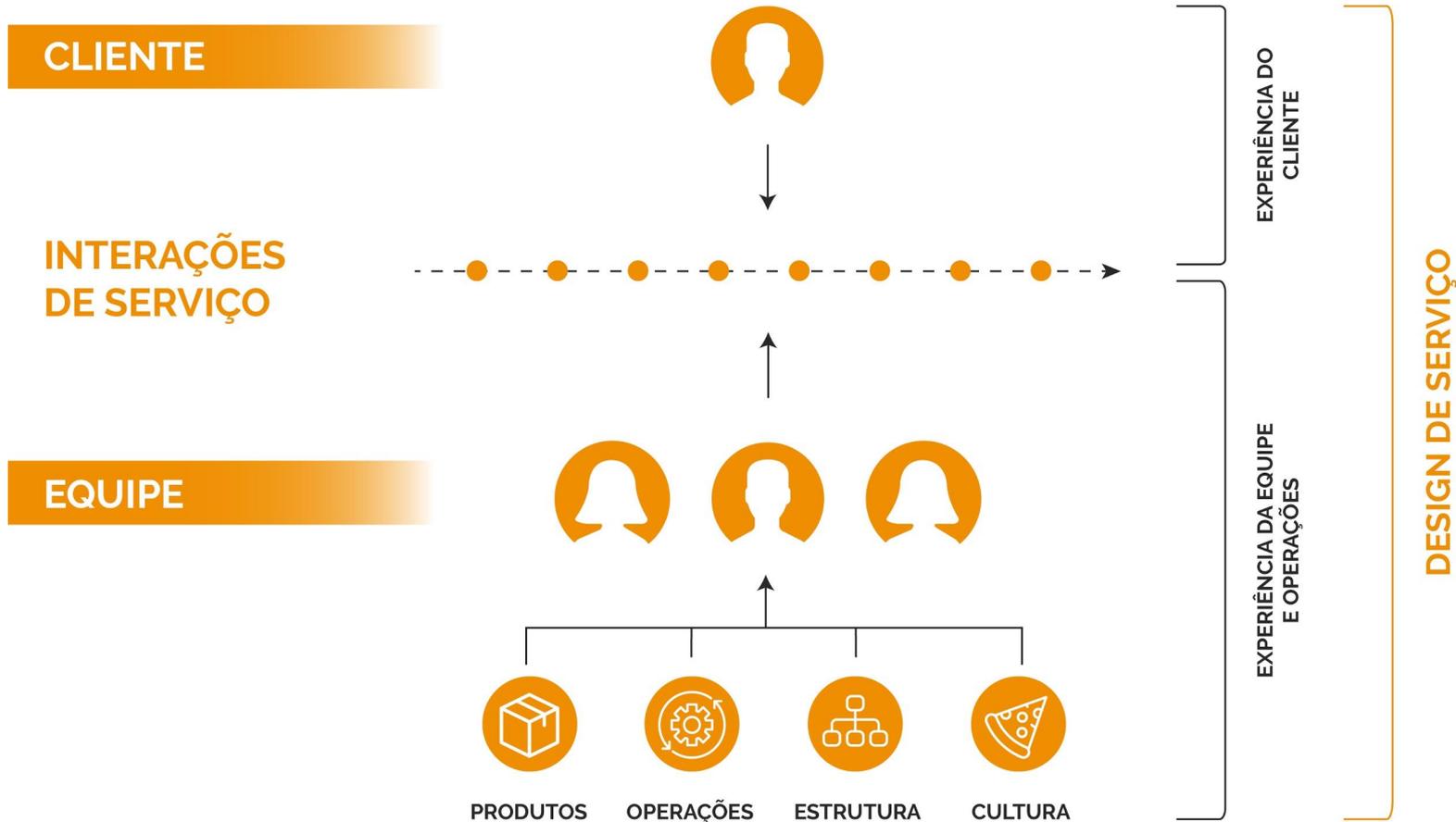
15998258764

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

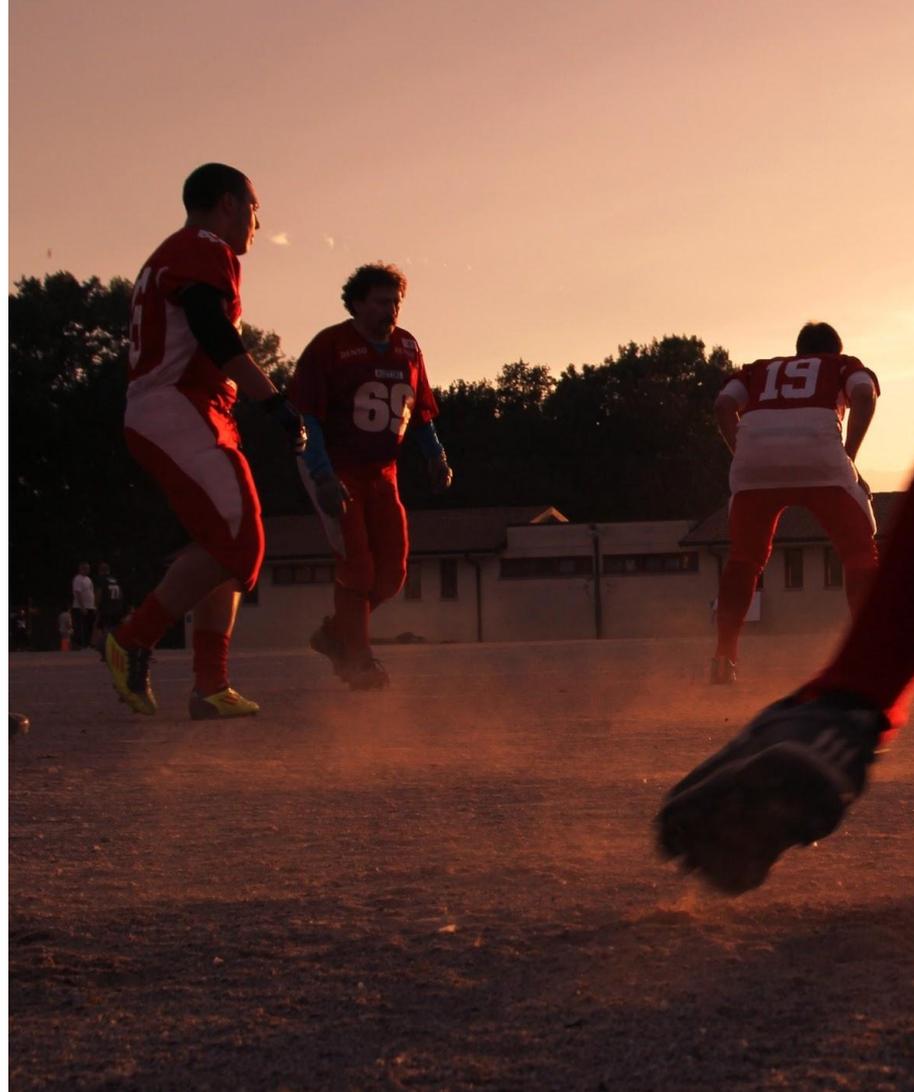
Odair da Rosa | Pietra Ranucci | Willian Grillo - 2017

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

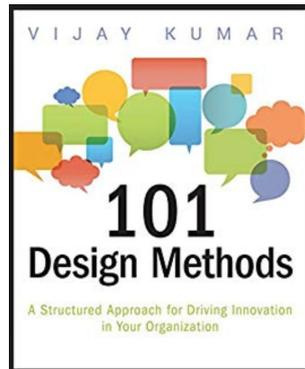


“

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.

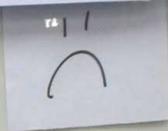
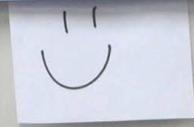
Etapa 1- Entendimento

MÁQUINA DO TEMPO

PASSADO

PRESENTE

FUTURO

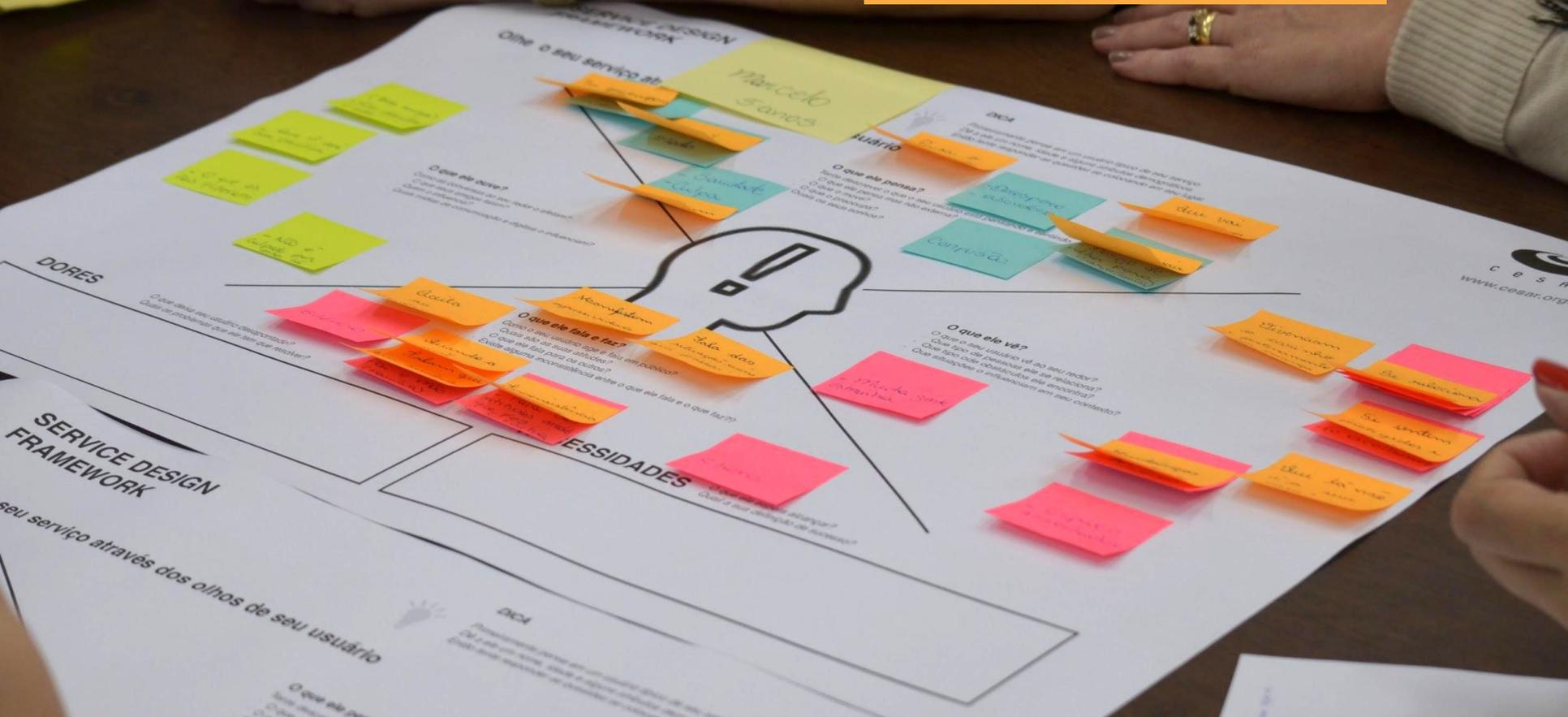


A collection of approximately 30 yellow sticky notes and a few pink and blue ones, arranged on a white surface. The notes are organized into three main sections: 'PASSADO' at the top, 'PRESENTE' in the middle, and 'FUTURO' at the bottom. Each section contains several notes with handwritten text in Portuguese, 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



DESAFIO DO MARSHMALLOW



GERAÇÃO DE ALTERNATIVAS

Desenhe ao caminho do consu

- Profissionais capazes para acolhimento em tempo integral, visando amenizar 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

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 droga, prostituição, transtornos mentais

Convivência com a comunidade

lugar mais espaços 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

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

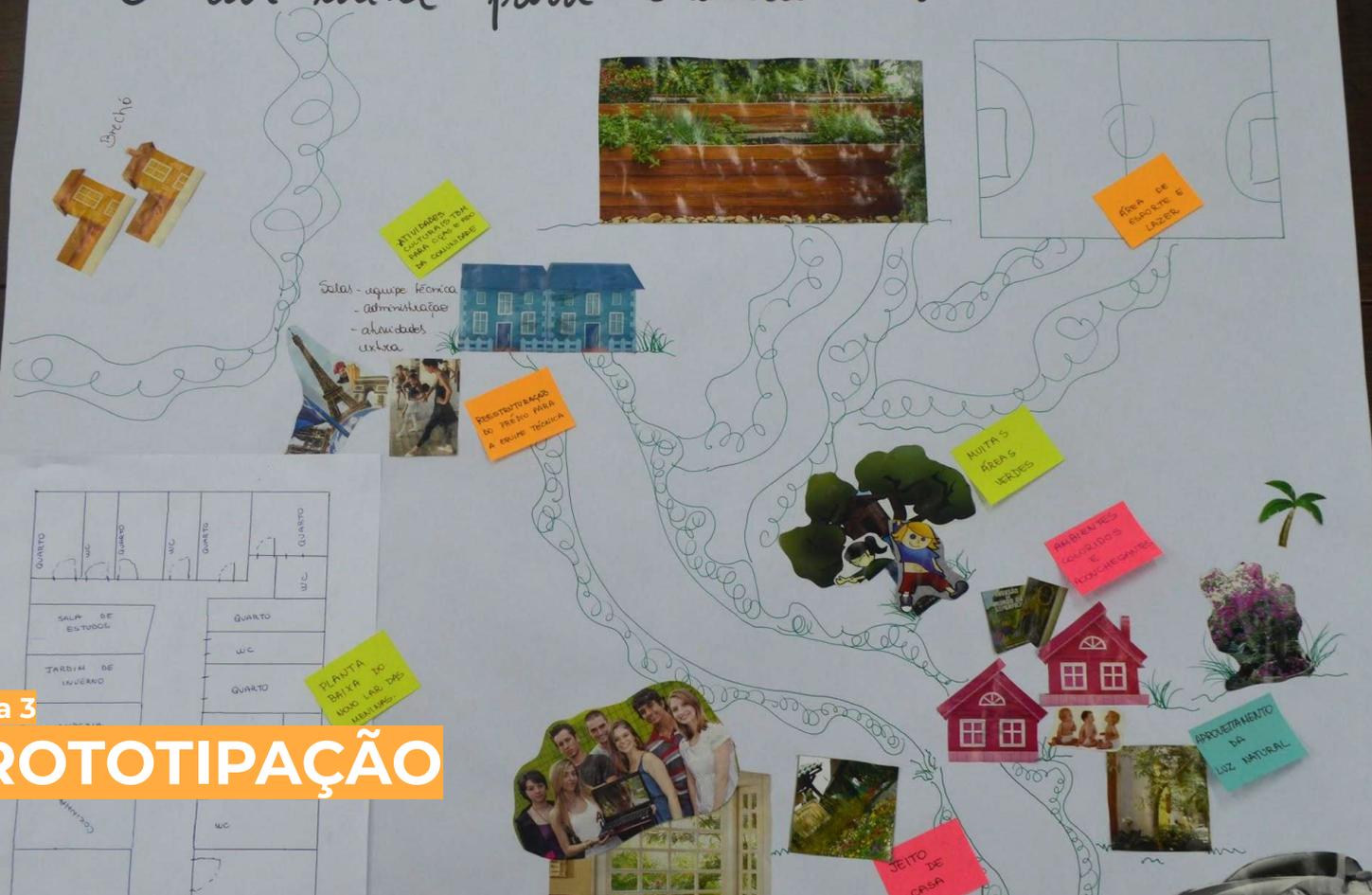
Espaços de lazer diferenciados para crianças e adolescentes, a fim de tornar as atividades interessantes para todos. Focando a integração e proporcionar momentos de relaxamento

Educação Permanente

Acesso ao celular e internet supervisionada

PROTOTIPAÇÃO

O lar ideal para Marcelo e Ana:



ideal para Marcelo e Ana:



Escritórios /
equipe técnica
e salas para
atendimento
inteligentes

Espaço para
Ouvintes e
equipamentos
e simulação
de eventos

Equipe técnica
quase fixa e
suporte para
atender a
comunidade

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

Sala de
recepção
para visitas



Sala de jogos
de cartas
e jogos de
tabuleiro
e jogos de
tabuleiro

Sala com
bancadas
e bancadas
de apoio
de apoio
de apoio

Sala p TV
e mudanças
de móveis



02 Quartos
para grupo
de amigos

06 Suítes
para grupos
de amigos



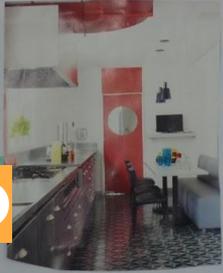
Monte p/
trabalho
atualizado
de todos
os membros

Casa com
aberto
e fechado
em
todos os
níveis



04 Suítes
individuais

Barra
receptiva



Sala para
computador

Sala de
jogos

Sala de
jantar

Etapas 3

PROTOTIPAÇÃO

VALIDAÇÃO

Etapa 4 - Validação

WORLD CAFÉ



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/pietrraranucci/

15998258764