



Panorama da pesquisa acadêmica brasileira sobre Design de serviço centrado na pessoa idosa

The state of Brazilian academic research on Elderly Centered Service Design

Franciele Forcelini, Universidade Federal de Santa Catarina.
francieleforcelini@gmail.com

**Giselle Schmidt Alves Diaz Merino, Universidade do Estado de Santa Catarina/
Universidade Federal de Santa Catarina.**
gisellemerino@gmail.com

Resumo

Tendo em vista a ascensão dos serviços, o envelhecimento populacional no Brasil e o potencial do Design de serviço de impactar o bem-estar das pessoas idosas, este artigo busca traçar um panorama da pesquisa acadêmica brasileira sobre o Design de serviço centrado na pessoa idosa. Para tanto, apresenta análises bibliométricas e de conteúdo a partir dos resultados de duas revisões bibliográficas de literatura, uma focada em teses e dissertações e outra em artigos de periódicos e eventos. Os resultados apontam 11 estudos nacionais relacionando os temas, o que demonstra que as pesquisas neste campo ainda são poucas e recentes (2013) e, portanto, existem diversas lacunas e oportunidades a serem exploradas. Os estudos demonstram o potencial transformador do Design que, a partir de suas abordagens e ferramentas colaborativas, é capaz de entender necessidades e preferências dos idosos brasileiros, desenvolvendo serviços mais adequados e inclusivos, que promovam autonomia, bem-estar e pertencimento.

Palavras-chave: Design de serviço, Pessoas idosas, Envelhecimento, Pesquisa brasileira.

Abstract

Given the rise of services, the aging population in Brazil, and the potential of Service Design to impact the well-being of the elderly, this article seeks to draw the state of Brazilian academic research on Elderly Centered Service Design. To this end, it presents bibliometric and content analyses based on the results of two literature reviews, one focused on theses and dissertations and the other on journal articles and events. The results point to 11 national studies relating the themes, which demonstrate that in this field, the researches are still few and recent (2013), and, therefore, several gaps and opportunities can be explored. The studies show the transformative potential of Design, which, based on its collaborative approaches and tools, can understand the needs and preferences of older Brazilian people, developing adequate and inclusive services that promote autonomy, well-being, and belonging.

Keywords: Service Design, Elderly, Aging, Brazilian Research.





Introdução

O Design é um processo centrado no ser humano que busca a resolução de problemas e, para tanto, integra e articula conhecimentos, equipes, métodos e ferramentas (BEST, 2012). O Design de Serviço, por sua vez, é uma especialidade que “ajuda a criar novos serviços ou a melhorar os existentes, de modo a torná-los mais úteis, utilizáveis e desejáveis para os clientes, bem como eficientes e eficazes para as organizações” (MORITZ, 2005, p.7, tradução nossa).

20

Após ser desprezada como um campo acadêmico no início da década de 1990, o Design de Serviço passou a ganhar credibilidade no ensino, pesquisa e prática em todo o mundo, recebendo uma base teórica e metodológica (ERLHOFF; MARSHALL, 2008). A ascensão dos serviços e sua relevância para a criação de valor estimularam a pesquisa em diversas áreas do conhecimento (SECOMANDI; SNELDERS, 2011), incluindo o Design. Desde então, o Design de Serviço vem se estabelecendo como um campo promissor nas organizações e universidades.

As pessoas vivem em sistemas de serviços - famílias, cidades, estados, nações, organizações e governos - e, portanto, problemas são comuns nesses contextos (FISK *et al.*, 2018), especialmente no que tange os grupos vulneráveis como o dos idosos. Apesar de relevante e necessária, a pesquisa sobre esses grupos ainda é incipiente (HUANG *et al.*, 2021), especialmente no Brasil, um país com mais de 30 milhões de pessoas idosas (IBGE, 2018), onde o envelhecimento populacional já consiste em um desafio a ser enfrentado.

O envelhecimento populacional está prestes a se tornar uma das transformações sociais mais significativas do século XXI, com implicações em todos os setores da sociedade, incluindo o de serviços (UNRIC, 2019). Essa transição demográfica vem se tornando cada vez mais evidente, especialmente nos países em desenvolvimento, onde o ritmo de envelhecimento é mais acelerado e, conseqüentemente, há menos tempo para adaptações (OMS, 2007).

Especialmente em países em desenvolvimento, como o Brasil, são necessárias estruturas e serviços que permitam o bem-estar e a produtividade. Segundo a OMS (2007, p.04), “as pessoas mais velhas, em especial, têm necessidade de viver em meios envolventes que lhes proporcionem apoio e capacitação, para compensar as mudanças físicas e sociais associadas ao envelhecimento”. Os idosos são um bem social crucial e, portanto, permitir que estes possam ser capazes de viver de forma independente é essencial para manter sua dignidade (CHEN, 2016).

Embora o envelhecimento seja um desafio global, essa transição demográfica também traz oportunidades para inovar em Design, visto que os idosos ainda encontram diversas barreiras e demandas não atendidas (ZONG; LI, 2018; FORCELINI; MERINO, 2021). Zong e Li (2018) destacam que os serviços devem ser adaptados às identidades sociais das pessoas idosas, assim como às suas necessidades de bem-estar nas atividades diárias, possibilitando um envelhecimento saudável e ativo. A inclusão na perspectiva do serviço requer uma mudança de paradigma na compreensão dos sistemas de serviço e do seu papel na promoção do bem-estar e na melhoria das relações e interações, essenciais para a vida em sociedade (FISK *et al.*, 2018).

Contudo, tendo em vista a ascensão dos serviços, o rápido envelhecimento populacional no Brasil e o potencial do Design de Serviço de impactar o bem-estar das pessoas idosas, destaca-se a importância e a necessidade de pesquisas que relacionem esses temas. Desta forma, buscando compreender o cenário das pesquisas acadêmicas neste contexto e estimular seu desenvolvimento, este artigo busca traçar um panorama da pesquisa acadêmica brasileira sobre Design de Serviço centrado na pessoa idosa, por meio de análises bibliométricas e de conteúdo.

Procedimentos metodológicos

Para o desenvolvimento deste artigo foram realizadas duas revisões sistemáticas da literatura (RSL), sendo uma com foco em teses e dissertações e outra em artigos de periódicos e eventos científicos nacionais. Cabe destacar que este recorte foi uma escolha dos autores, que buscaram levantar a produção dos programas de pós-graduação brasileiros sobre o Design de serviço centrado na pessoa idosa, assim como os artigos publicados em revistas e eventos nacionais.

Ambas as revisões seguiram as oito etapas propostas por Costa e Zoltowski (2014), conforme demonstra a Figura 1.

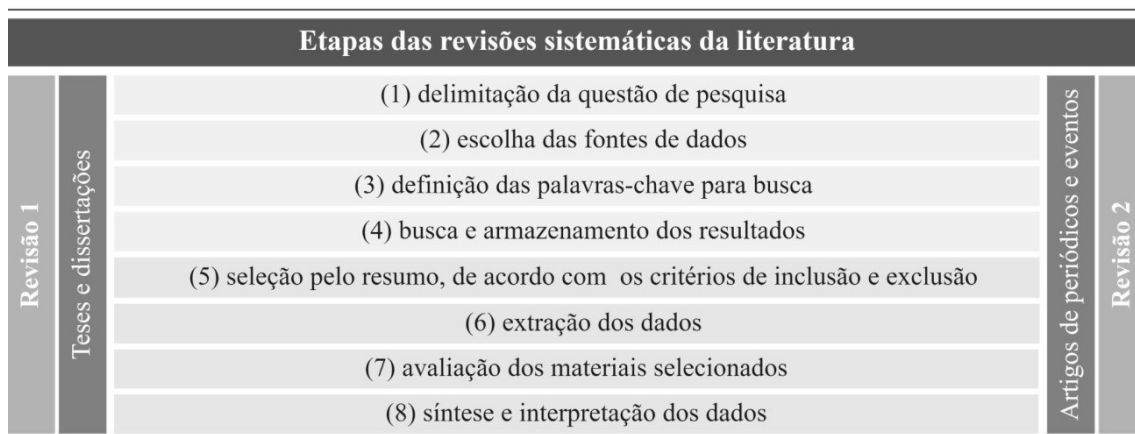


Figura 1 - Etapas da RSL. Fonte: as autoras.

As RSLs buscaram responder a questão de pesquisa (definida na etapa 1): Qual o estado da pesquisa acadêmica brasileira sobre Design de serviço centrado na pessoa idosa (temáticas e objetivos; contextos; palavras-chave; prioridades e oportunidades de pesquisa; caracterização e procedimentos metodológicos; participantes; e contribuições)? Porém, devido às particularidades das bases de dados, cada RSL adotou procedimentos específicos nas etapas 2 a 6, os quais são apresentados a seguir. Posteriormente, os resultados foram agrupados e avaliados, gerando análises bibliográficas e de conteúdo (etapas 7 e 8).

Revisão sistemática de teses e dissertações nacionais

A primeira RSL teve como objetivo identificar teses e dissertações nacionais que relacionam Design de serviços e pessoas idosas, compreendendo os procedimentos descritos no Quadro 1.



Etapas	Teses e dissertações nacionais
Etapa 2 - Fontes de dado	(1) Catálogo de Teses & Dissertações - CAPES ¹ e (2) Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) ² .
Etapa 3 - Palavras-chave	<p>BDTD: busca realizada com as seguintes <i>strings</i>:</p> <p>String de busca 1: (<i>Todos os campos: "design de serviço" E (idos* OR "terceira idade" OU envelhecimento</i>))</p> <p>String de busca 2: (<i>Todos os campos: "design de serviços" AND (idoso OR idosos OR idosa OR idosas OR "terceira idade" OR envelhecimento</i>)).</p> <p>Catálogo CAPES: busca realizada com o termo "<i>Design de serviços</i>" e suas variações ("<i>design de serviços</i>", "<i>Design de Serviços</i>", "<i>design de Serviços</i>", "<i>design de serviço</i>", "<i>design de Serviço</i>", "<i>Design de serviço</i>", "<i>Design de Serviço</i>", "<i>DESIGN DE SERVIÇO</i>" e "<i>DESIGN DE SERVIÇOS</i>") combinado com os termos "<i>idoso</i>", "<i>idosos</i>", "<i>idosa</i>", "<i>idosas</i>", "<i>envelhecimento</i>", "<i>terceira idade</i>" e "<i>sênior</i>". A busca utilizando variações do termo justifica-se pela alternância dos resultados conforme uso de letras minúsculas e maiúsculas. Esta busca foi realizada com um <i>script</i> Python que busca as <i>strings</i> combinando os termos e extraindo os resultados duplicados, gerando um arquivo csv³.</p>
Etapa 4 - Busca e armazenamento dos resultados	<p>Data das buscas nas bases de dados: 01/02/2020</p> <p>Data da última revisão⁴: 10/03/2022</p> <p>Armazenamento: planilha do Microsoft Excel, que permitiu a eliminação dos estudos duplicados.</p>
Etapa 5 - Critérios de inclusão e exclusão	<p>Critérios de inclusão: trabalhos que relacionam os temas Design de serviço e pessoas idosas publicados em qualquer ano ou idioma.</p> <p>Critérios de exclusão: trabalhos não disponíveis para <i>download</i> nas bases de dados e repositórios das Universidades de origem.</p>
Etapa 6 - Extração dos dados	Foi realizada com o apoio de uma planilha do Microsoft Excel com os tópicos: universidade; programa; região; título; autor; ano; nível (mestrado ou doutorado); palavras-chave; resumo; objetivo; natureza do trabalho; setor de serviço; ferramentas utilizadas.

Quadro 1 - Procedimentos da RSL de teses e dissertações nacionais. Fonte: as autoras.

Revisão sistemática de artigos de periódicos e eventos nacionais

A segunda RSL teve como objetivo identificar artigos que relacionam Design de serviços e pessoas idosas publicados em eventos e periódicos nacionais. Para tanto, compreendeu os procedimentos apresentados no Quadro 2.

¹ Endereço eletrônico Catálogo CAPES: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>

² Endereço eletrônico BDTD: <http://bdtb.ibict.br/vufind/>

³ CSV (*comma-separated values*) é um formato de arquivo que apresenta valores separados por vírgulas.

⁴ A busca foi refeita para atualização dos dados.

Etapas	Artigos de periódicos e eventos nacionais
Etapa 2 - Fontes de dado	<p><u>Periódicos</u>: que poderiam abranger o tema e que possuíam classificação Qualis A e B na área de Arquitetura, Urbanismo e Design. (1) Estudos em Design (Qualis A2); (2) Design & Tecnologia (A2); (3) Strategic Design Research Journal (B1); (4) Gestão e tecnologia de projetos (B1); (5) Educação Gráfica (B1); (6) Human Factors in Design (B3); (7) Projética (B3); (8) Art, Design and Technology (B2); (9) Temática (B5).</p> <p><u>Eventos</u>: (1) Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design (2020, 2015); (2) Colóquio Internacional de Design (2020, 2015, 2013, 2011); (3) Design Culture symposium (2020); (4) Gampi + Plural Design (2019, 2020).</p> <p><u>Google Acadêmico</u>: base de dados consultada para identificar artigos publicados em outras fontes, além dos periódicos e eventos analisados.</p>
Etapa 3 - Palavras-chave	Como as páginas dos periódicos e eventos não possuem sistemas de busca por <i>strings</i> . A busca foi realizada com as palavras-chave de forma isolada (“ <i>design de serviço</i> ”, “ <i>service design</i> ”, “ <i>serviço</i> ”, “ <i>serviços</i> ”, “ <i>idoso</i> ”, “ <i>idosos</i> ”, “ <i>idosa</i> ”, “ <i>idosas</i> ”, “ <i>terceira idade</i> ”). Nas revistas que publicam em inglês, foram utilizados os termos nesta língua.
Etapa 4 - Busca e armazenamento dos resultados	<p><u>Busca</u>: 06/2020 - sem restrições de períodos, idioma ou acesso.</p> <p><u>Revisão</u>: 03/2022.</p> <p><u>Armazenamento</u> - duas planilhas do Microsoft Excel.</p>
Etapa 5 - Critérios de inclusão e exclusão	<p><u>Critérios de inclusão</u>: artigos que relacionam os temas Design de Serviços e pessoas idosas, escritos em qualquer idioma, publicados em periódicos e eventos nacionais.</p> <p><u>Critérios de inclusão</u>: Artigos escritos sobre contextos estrangeiros.</p>
Etapa 6 - Extração dos dados	Etapa 6 - Extração dos dados: após a leitura completa dos documentos selecionados, foi realizada a extração de seus objetivos e resultados, registrados em um arquivo do Microsoft Word.

Quadro 2 - Procedimentos da RSL de artigos de periódicos e eventos nacionais. Fonte: as autoras.

Os resultados encontrados por meio das RSLs são apresentados a seguir.

Resultados

Esta seção apresenta os resultados e a análise bibliométrica das revisões bibliográficas sistemáticas realizadas, as quais resultaram em 11 estudos, os quais serão apresentados a seguir. A RSL de teses e dissertações nacionais resultou em sete estudos, sendo duas teses e cinco dissertações, os quais são apresentadas no Quadro 3.

Referência	Título	Tipo
Araújo (2013)	A contribuição do design de serviços no atendimento público ao idoso: estudo de caso em Salvador, Bahia.	Dissertação
Zanela (2015)	A identificação de aspectos de modelos de serviço em atividades colaborativas realizadas por idosos.	Tese
Da Rosa (2015)	Design & Envelhecimento: Técnicas para identificação de demandas dos maiores de 60 anos	Dissertação
Demilis (2015)	Fatores humanos no design de serviços: valorização de aspectos da experiência de consumo pelo público idoso em supermercados.	Dissertação

Pina (2019) Design, Extensão Universitária e Empreendedorismo Sênior: propostas de novos caminhos para maiores de 50 na universidade Tese

Barbosa (2020)	Design e relações intergeracionais: projetando o envelhecimento saudável através de atividades complementares nas universidades	Dissertação
Neves (2020)	Envelhecimento, Cuidados e Design: Explorando o campo de possibilidades das Instituições de Longa Permanência para Idosos	Dissertação

Quadro 3 – Relação de teses e dissertações nacionais. Fonte: as autoras.

A RSL de estudos publicados em periódicos e eventos nacionais resultou em quatro estudos, sendo um publicado em periódico e três em eventos, os quais são apresentados no Quadro 4. Cabe destacar que dois estudos foram descartados por serem de autores e contextos estrangeiros.

Referência	Título	Tipo	Periódico/evento
Demilis, Reis e Merino (2020)	Fatores Humanos no design de serviços: Perfil de consumo do público idoso em supermercados.	Periódico	<i>Human Factors in Design</i>
Arde <i>et al.</i> (2019)	Empresas sociais, idosos voluntários e extensão universitária: uma proposta de Design de Serviço para a longevidade com qualidade.	Evento	13º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design
Nicastro <i>et al.</i> (2017)	Ampliação da acessibilidade e segurança domiciliar para idosos: uma aplicação do design de serviço	Evento	11º Congresso Brasileiro de Inovação e Gestão de Desenvolvimento do Produto
Da Costa, Arigoni, Damazio (2016)	Design e envelhecimento ativo: iniciativas para mobilidade	Evento (pôster)	12º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design

Quadro 4 – Relação de artigos nacionais. Fonte: as autoras.

O período temporal das publicações compreende oito anos, iniciando em 2013 a finalizando em 2020, conforme demonstra a Figura 2. No entanto, destacam-se os últimos dois anos (2019 e 2020) como o período de maior produção, quando foram publicados cinco dos onze estudos.

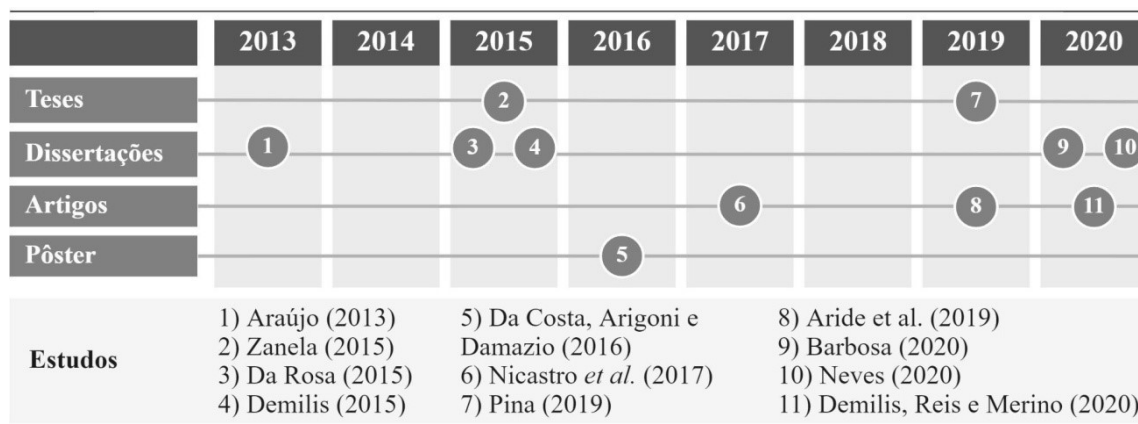


Figura 2 - Período temporal das publicações. Fonte: as autoras.

Dos três estudos publicados em eventos, um foi apresentado em formato de pôster no 12º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design (2017). Os demais foram publicados como artigos, um no 11º Congresso Brasileiro de Inovação e Gestão de Desenvolvimento do Produto (2017) e outro no 13º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design (2019). Um único artigo foi publicado em um periódico, na revista *Human Factors in Design* (2020).

No que se refere a origem das teses (2) e dissertações (5), cinco foram publicadas no Rio de Janeiro, sendo quatro pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) e uma pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Das demais, uma foi publicada em Salvador, pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), e outra em Florianópolis, pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). O Quadro 5 apresenta estes e outros dados sobre as teses e dissertações, como: programas de pós graduação, cidade/Estado e orientador/coorientador.

Referência	Tipo	IES	Programa de Pós-Graduação	Cidade/Estado	Orientador/Coorientador
Araújo (2013)	Dissertação	UFBA	Artes Visuais da Escola de Belas Artes	Salvador/Bahia	Paulo Fernando de Almeida Souza
Zanela (2015)	Tese	UFRJ	Engenharia de Produção	Rio de Janeiro/Rio de Janeiro	Carla Martins Cipolla
Da Rosa (2015)	Dissertação	PUC-Rio	Design	Rio de Janeiro/Rio de Janeiro	Vera Maria Marsicano Damazio
Demilis (2015)	Dissertação	UDESC	Design do Centro de Artes	Florianópolis/Santa Catarina	Alexandre Amorim dos Reis
Pina (2019)	Tese	PUC-Rio	Design	Rio de Janeiro/Rio de Janeiro	Vera Maria Marsicano Damazio/Samuel Lincoln Bezerra Lins
Barbosa (2020)	Dissertação	PUC-Rio	Design	Rio de Janeiro/Rio de Janeiro	Alfredo Jefferson de Oliveira/ Fernanda da SilvaAparicio Pina
Neves (2020)	Dissertação	PUC-Rio	Design	Rio de Janeiro/Rio de Janeiro	Vera Maria Marsicano Damazio/Fernanda da SilvaAparicio Pina

Quadro 5 – Universidades, programas e orientadores das teses e dissertações nacionais. Fonte: as autoras.

A PUC-Rio é a universidade com mais publicações que relacionam os temas Design de Serviço e pessoas idosas, com destaque às pesquisadoras: Vera Damazio, orientadora de 1 tese, 2 dissertações e coautora de 2 artigos, e; Fernanda Pina, autora de 1 tese, coautora de 1 artigo, orientadora de 1 dissertação e coorientadora de outra. Vera é professora do Departamento de Artes & Design e está à frente do Projeto PUC-Rio Mais de 50, que tem como objetivo atender demandas do público maior de 50 anos por meio de cursos, oficinas e palestras. As atividades são ministradas por professores e alunos de pós-graduação de diversos departamentos. Fernanda participa do projeto e sua tese foca nele (PINA, 2019).

Discussões

Esta seção apresenta a análise de conteúdo dos onze estudos encontrados, apresentando: temáticas e objetivos; contextos de estudo; palavras-chave; prioridades e oportunidades de pesquisa; caracterização e procedimentos metodológicos; participantes; e contribuições.

Temáticas e objetivos

As relações entre idosos e serviços dentro do contexto universitário foram foco de dois estudos, os quais destacam o potencial da extensão universitária para atender aos idosos e dos métodos de Design para a criação de atividades e ações intergeracionais. A extensão também é destacada em um estudo que apresenta uma plataforma solidária para pessoas aposentadas.

- Pina (2019) explora o potencial da extensão universitária para atender demandas do público 50+ sob a visão do Design.
- Barbosa (2020) investiga métodos do Design que possibilitem a criação de soluções que preconizam a articulação entre atividades complementares nos cursos de graduação e ações intergeracionais, visando uma longevidade com qualidade.
- Aride *et al.* (2019) apresentam um modelo de serviço para recuperar e valorizar o papel social de indivíduos aposentados. Por meio de uma plataforma solidária, os autores integram empresas sociais, trabalho voluntário e extensão universitária.

Outros dois relacionam idosos e moradia, um abordando Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs) e outro focando na qualidade de vida e segurança do idoso.

- Neves (2020) busca obter *insights* para o fortalecimento do serviço prestado pelas ILPIs, utilizando-se das ferramentas do Design de serviço para conhecer esse tipo de instituição, os desafios de seus gestores e as principais demandas da família no cuidado do idoso.
- Nicastro *et al.* (2017) analisam aspectos de qualidade de vida, manutenção da capacidade funcional e das condições de segurança e acessibilidade do idoso em sua moradia.

O comportamento de idosos no contexto de um supermercado é abordado em dois dos estudos. O primeiro consiste em uma dissertação e o segundo contempla um recorte da mesma.

- Demilis (2015) busca determinar as experiências de consumo do público idoso, os conceitos relacionados e o valor dado aos aspectos da experiência no serviço de supermercado e assim evidenciar parâmetros para o Design de serviço de supermercado.
- Demilis, Reis e Merino (2020) apresentam percepções de 150 idosos sobre o serviço de supermercado, e fazem um paralelo com características gerais dos idosos brasileiros.

Em um contexto mais amplo, outro estudo busca compreender aspectos importantes da rotina dos idosos para propor formas de intervenção por meio do Design de produto e serviço.

- Da Rosa (2015) buscou contribuir com o desenvolvimento de produtos, serviços e outras ações do Design em prol da qualidade de vida dos maiores de 60 anos, investigando sua rotina para buscar formas de potencializar os pontos positivos e minimizar os negativos.

Não obstante, outros dois estudos envolvem serviços da rotina do idoso, um dando ênfase ao setor da saúde e outro ao de mobilidade.

- Araújo (2013) apresenta e discute a aplicação do Design de serviço na melhoria do atendimento público prestado à população idosa em uma unidade de saúde na Bahia.
- Da Costa, Arigoni e Damazio (2016) buscam contribuir para o desenvolvimento de produtos e serviços que tenham como foco a mobilidade dos idosos, apresentando parte de um acervo de projetos levantados durante o estudo.

A participação do usuário idoso nos serviços também é investigada por um dos estudos.

- Zanela (2015) investiga como diferentes formas de participação em serviços podem, na percepção do usuário idoso, influenciar seu senso de pertencimento e sensação de solidão. A autora analisa se a natureza e a profundidade do seu envolvimento no desenvolvimento, funcionamento e uso dos serviços influenciam sua percepção de solidão e pertencimento.

Contextos de estudo

No que tange os tipos de serviço, utiliza-se a classificação proposta por Meirelles (2006) para analisar os setores explorados, conforme demonstra o Figura 3.

Tipo de serviço e definição	Estudos
Serviço puro: trabalho único e exclusivo. O resultado do processo é o próprio trabalho. Não há necessariamente um produto resultante.	Araújo (2013); Zanela (2015); Da Rosa (2015); Nicastro <i>et al.</i> (2017); Pina (2019); Aride <i>et al.</i> (2019); Barbosa (2020); Neves (2020)
Serviço de transformação: transformação de insumos e matérias-primas em novos produtos.	
Serviço de troca e circulação: trabalho de troca e circulação, seja de pessoas, bens, moeda, etc.	Demilis (2015); Da Costa, Arigoni e Damazio (2016); Demilis, Reis e Merino (2020)

Figura 3 – Classificação dos serviços analisados. Fonte: elaborada com base em Meirelles (2006).

Considerando essa classificação, nota-se que a maioria dos estudos (8) focam nos serviços puros - saúde, educação, entretenimento e lazer, moradia, etc. - e os demais (3) abordam serviços de troca e circulação - supermercado e transporte - e nenhum investiga os de transformação. A abrangência de setores é limitada ao pequeno número de publicações e, portanto, existem diversos contextos que ainda podem ser explorados. Todavia, grande parte dos estudos já exploram contextos reais, trabalhando com organizações e consumidores, indo além dos dados de intenções ou experimentos baseados em cenários, conforme sugere Huang *et al.* (2021).

Palavras-chave

Conforme demonstra a Figura 4, as palavras-chave que aparecem com maior frequência nos estudos são: Design de serviços (3); Design thinking de serviços (2); Design emocional (2); Design social/para a Inovação Social (2); envelhecimento (3); idoso (2); intergeracionalidade / atividades intergeracionais (2); longevidade (2); e sociabilidade (2).



Figura 4 - Nuvem de palavras-chave dos estudos. Fonte: as autoras.

Prioridades e oportunidades de pesquisa

Ao considerar as doze prioridades da pesquisa em serviço de Ostrom *et al.* (2015), os estudos respondem às prioridades: estimular a inovação de serviços; facilitar a servitização e soluções; alavancar o Design de Serviço; melhorar a experiência de serviço; melhorar o bem-estar por meio de um serviço transformador e; aproveitar a tecnologia para melhorar o serviço. Em contrapartida, ainda não focam em: questões da organização e dos funcionários; usar *big data* para melhorar o serviço; criação de valor, medir e otimizar o desempenho e o impacto do serviço; entender o serviço em nível global, e desenvolver redes e sistemas de serviços.

Os estudos focam nos processos iniciais de Design de serviço, que compreendem as etapas de pesquisa e desenvolvimento de soluções. Assim, aspectos relacionados à implementação e avaliação dos serviços denotam lacunas de pesquisa. O aproveitamento da tecnologia para prestação e consumo de serviços - prioridade da pesquisa em serviço para tempos turbulentos de Ostrom *et al.* (2021) - também é incipiente, sendo explorado em um único estudo (ARIDE *et al.*, 2019), por meio da idealização de uma plataforma que integra empresas sociais, trabalho voluntário e extensão universitária. Ao focar na população idosa, os estudos também antecipam mudanças sociodemográficas, outra prioridade destacada por Ostrom *et al.* (2021).

Caracterização e procedimentos metodológicos

Quanto à caracterização dos estudos, destaca-se a predominância da abordagem qualitativa e da natureza aplicada, que busca gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Os objetivos exploratórios também são os predominantes, buscando maior familiaridade com o problema. Os procedimentos mais utilizados para a coleta de dados



são as entrevistas (9) e as observações (6). Nove dos onze estudos se utilizam de entrevistas para obter dados sobre os idosos e/ou outros *stakeholders* relevantes. As entrevistas semiestruturadas são as mais utilizadas (5), apesar de outros tipos também serem citados - entrevistas estruturadas (2), entrevista etnográfica (1) e entrevista em profundidade (1).

A entrevista estruturada possui uma estrutura rígida enquanto a semiestruturada é flexível, permitindo que pontos não previstos possam ser explorados. A entrevista etnográfica permite que as conversas com os entrevistados pareçam um evento normal, possibilitando que valores culturais e condutas possam emergir espontaneamente (FRASCARA, 2000). Já a entrevista em profundidade possibilita ao pesquisador entender as perspectivas sobre um assunto específico de uma pessoa - expectativas, experiências, produtos, serviços, processos, atitudes, problemas, necessidades, ideias ou ambiente (STICKDORN *et al.*, 2020).

O número de entrevistados varia, porém geralmente não ultrapassa 10 pessoas. O estudo que destoava desse padrão é o de Demilis (2015), que compreende 150 entrevistas. Nesse sentido, destaca-se que o número de entrevistados é menos importante que a qualidade das informações coletadas. Tais informações dependem da profundidade do conhecimento do entrevistado sobre o objeto da investigação e, à medida que são coletadas e organizadas, geram um material de análise cada vez mais consistente e denso (DUARTE, 2002).

Quanto ao número de entrevistados, Rosala (2021) sugere que sejam recrutadas pessoas suficientes para se obter uma compreensão profunda das experiências e necessidades dos usuários. Não há um consenso sobre o tamanho da amostra ideal na pesquisa qualitativa, porém este costuma ser determinado pelo alcance da saturação, que é influenciada pela amplitude e escopo da pesquisa e pela diversidade da população estudada. Assim, um estudo exploratório de uma população diversificada exigirá mais entrevistas (ROSALA, 2021).

As observações, por sua vez, permitem o acesso aos fenômenos estudados (SEVERINO, 2017) e podem ser participativas ou não participativas. Nas participativas, os pesquisadores fazem uma imersão na vida dos participantes, enquanto na não participativas, coletam os dados sem a interação ativa com os mesmos (STICKDORN *et al.*, 2020). Os métodos de observação e materiais de apoio nem sempre são apresentados nos estudos, porém Da Rosa (2015) e Pina (2019) relatam observações participativas e Zanela (2015) utiliza diários de campo.

Entrevistas e observações são os procedimentos metodológicos que mais geram insumos para outras ferramentas, como: personas; jornadas; *blueprints*; e *workshops* colaborativos. Personas são perfis fictícios que representam um grupo com base nos seus interesses comuns, os mapas de jornadas oferecem uma visualização estruturada da experiência do usuário de um serviço e os *blueprints* especificam e detalham cada aspecto de um serviço (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014). Estas e outras ferramentas utilizadas são apresentadas na Figura 5.

Ferramenta	Estudos que utilizam a ferramenta
Análise de similares	Aride <i>et al.</i> (2019)
Blueprint de serviço	Araújo (2013), Zanela (2015), Nicastro <i>et al.</i> (2017), Aride <i>et al.</i> (2019)
Bodystorming	Nicastro <i>et al.</i> (2017)
Diário bipolar	Da Rosa (2015), Pina (2019)
Mágico de Oz	Araújo (2013)
Mapa da casa	Nicastro <i>et al.</i> (2017)
Mapa da semana	Nicastro <i>et al.</i> (2017)
Mapa de empatia	Barbosa (2020)
Mapa de jornada	Araújo (2013), Neves (2020)
Mapa mental	Aride <i>et al.</i> (2019)
Mapa relacional	Da Rosa (2015), Pina (2019)
Método 635	Nicastro <i>et al.</i> (2017)
Personas	Nicastro <i>et al.</i> (2017)
Workshops	Neves (2020)

Figura 5 - Ferramentas utilizadas nos estudos. Fonte: as autoras.

Os métodos e ferramentas utilizadas são diversos e costumam ser complementares. Assim, se destaca a importância da triangulação de dados para a obtenção de uma visão mais completa sobre os sujeitos e/ou contextos observados. De acordo com Stickdorn *et al.* (2020), a triangulação de diferentes métodos resulta em distintos tipos de dados, permitindo descobertas embasadas em diferentes fundamentos, o que as enriquece e as torna mais compreensíveis.

Participantes dos estudos

O envolvimento dos idosos foi observado em grande parte dos estudos, possibilitando uma compreensão mais realista sobre suas necessidades, expectativas e barreiras e evitando que os pesquisadores fossem influenciados por suposições. Os idosos são um grupo com grande repertório e capital intelectual (PINA *apud.* TAVARES, 2019), podendo contribuir significativamente nos projetos de Design. A participação dos idosos pode facilitar o entendimento de seus reais desafios, tornando os projetos mais assertivos e satisfatórios. Além disso, também é possível aumentar o seu senso de pertencimento (ZANELA, 2015).

De acordo com Manzini (2015), considerar as pessoas idosas não apenas como problemas, mas como agentes para a solução pode ser inovador, assim como apoiar suas capacidades e sua vontade de se envolver ativamente. O autor destaca que, além de entender o que os idosos precisam, é necessário considerar o que eles são capazes e estão dispostos a fazer, o que pode gerar uma série de inovações e aprimoramentos sociais.

Além dos idosos, também foram ouvidos funcionários das organizações (ARAÚJO, 2013), especialistas em diferentes áreas (ARAÚJO, 2013; ZANELA, 2015; NICASTRO *et al.*, 2017) e outros envolvidos, como os universitários (BARBOSA, 2020), monitores, coordenadores e professores (ZANELA, 2015) e gestores de ILPIs (NEVES, 2020). Estes *stakeholders* possibilitam uma visão complementar, contribuindo para o entendimento dos sujeitos, serviços e



contextos. Os estudos precisam considerar todas as partes interessadas - consumidores, funcionários, sociedade, entre outros -, visto que os desafios que enfrentam podem refletir em novas questões a serem resolvidas (HUANG *et al.*, 2021).

Contribuições teóricas e práticas

No que se refere às contribuições teóricas, os estudos iniciam a construção de uma base teórica de um campo pouco explorado, que ainda possui diversas lacunas e oportunidades (FORCELINI; MERINO, 2021). Ainda, corroboram a escassez da literatura sobre o Design de serviço (ARAÚJO, 2013) e enfatizam a necessidade de pesquisas sobre grupos vulneráveis, não apenas replicando estudos existentes, mas investigando novos problemas e modos de melhorar seu bem-estar. Para se avançar na pesquisa de serviços, deve-se abordar problemas reais e garantir que as descobertas sejam relevantes aos usuários (HUANG *et al.*, 2021).

Os estudos destacam o potencial transformador do Design de serviço no contexto do envelhecimento, capaz de repensar os serviços para torná-los mais adequados e desejáveis aos idosos. A partir de sua abordagem centrada no ser humano e de suas ferramentas, o Design de serviço possibilita o entendimento dos usuários idosos, do serviço e de seu contexto, essencial para o desenvolvimento de soluções necessárias e relevantes, conforme sugere Huang *et al.* (2021). Ainda, apresentam dados sobre os idosos brasileiros, que constituem uma população heterogênea, com diferentes características, comportamentos, necessidades e preferências.

Serviços centrados nos idosos podem trazer benefícios para toda a sociedade, trazendo contribuições práticas em diferentes setores, públicos e privados. Quando as questões críticas dos serviços são investigadas, pode-se gerar soluções que promovam autonomia, bem-estar e melhores experiências. Barbosa (2020) destaca que projetar soluções que atendam aos idosos é fundamental para a melhoria de condições de todos os grupos sociais. Com isso, os idosos podem vivenciar novas oportunidades e papéis sociais (ARIDE *et al.*, 2019).

Nesse sentido, também destaca-se o “Programa de Iniciação Científica e Tecnológica Sênior PUC-Rio” (PICT Sênior) proposto por Pina (2019), caracterizado pela participação do público 50+ em grupos de pesquisa. Criado com a colaboração de professores pesquisadores, coordenações e reitorias, esse serviço tem potencial de ser replicado em outras universidades. O PICT Sênior propiciou novos papéis para os 50+, confirmando que a universidade é um espaço para a promoção da longevidade com qualidade.

Os estudos demonstram que o Design de serviço auxilia a repensar os serviços e a torná-los mais úteis, adequados e desejáveis aos idosos. Suas abordagens e ferramentas permitem o entendimento das necessidades reais, gerando soluções relevantes para um envelhecimento bem-sucedido. Os estudos reforçam a capacidade do designer de observar e interpretar requisitos e padrões de comportamentos para transformá-los em serviços (MAGER *apud* ERLHOFF; MARSHALL, 2008). Entretanto, o enfoque não deve estar na idade ou na deficiência, mas sim na inclusão social, que pode ser alcançada por meio de serviços que acomodam a todos sem estigma (CLARKSON *et al.*, 2013).



Conclusão

Mediante a intenção de traçar um panorama da pesquisa acadêmica brasileira sobre o Design de serviço centrado na pessoa idosa, este artigo evidencia que as publicações ainda são poucas (11) e recentes (2013). Isso demonstra que as relações entre os serviços e os idosos ainda são pouco conhecidas e, portanto, existem inúmeras lacunas e oportunidades de estudo. As temáticas e os contextos estudados ainda são limitados. Entretanto, nota-se uma tendência de crescimento no número de publicações acadêmicas nacionais, o que demonstra que o tema vem ganhando relevância no país.

Os estudos atendem a algumas prioridades da pesquisa em serviço, estimulando a inovação, facilitando soluções, alavancando o Design de serviço, melhorando experiências e o bem-estar dos idosos por meio de serviços transformadores. Porém, aproveitam pouco a tecnologia e os dados para melhorar os serviços, assim como não exploram a criação de valor, a mensuração de desempenho e as redes/sistemas de serviços. Os estudos focam na pesquisa e na criação de soluções, evidenciando lacunas no que tange a implementação e avaliação dos serviços.

São predominantes os estudos aplicados, qualitativos e exploratórios. Os procedimentos mais adotados são as entrevistas e as observações, as quais geram insumos para outras ferramentas, como: personas; jornadas; *blueprints*; e *workshops*. Essas ferramentas se mostram eficientes meios para a obtenção, organização e visualização dos dados, auxiliando no desenvolvimento de serviços melhores. Os métodos e as ferramentas utilizadas são diversos e, normalmente, complementares. A qualidade das informações é mais relevante do que a quantidade.

No que se refere às contribuições teóricas, os estudos oportunizam a construção de uma base teórica para este campo do Design de serviço ainda pouco explorado, focado nas pessoas idosas. Possibilitam um melhor entendimento sobre as características, necessidades e preferências dos idosos brasileiros, uma população plural e heterogênea, que se diferem dos contextos internacionais. Portanto, apesar de existirem vários projetos de referência em países desenvolvidos, é preciso considerar que estes podem não refletir a realidade brasileira.

Nesse sentido, destaca-se a relevância do envolvimento dos idosos nos estudos, visto que estes possuem um rico repertório de conhecimentos e experiências, e são os maiores conhecedores de sua realidade. Portanto, ouvi-los é de suma importância para o entendimento de suas necessidades, expectativas e barreiras. Além de contribuir para desenvolvimento de serviços melhores, a participação dos idosos aumenta seu sentimento de pertencimento. Projetos de Design que incluem os idosos em seus processos tendem a ser mais assertivos e satisfatórios.

Quando as questões críticas dos serviços são investigadas a partir do ponto de vista das pessoas idosas, torna-se possível desenvolver serviços que promovam autonomia e bem-estar. Serviços adequados aos idosos trazem contribuições práticas para toda a sociedade, permitindo que este público vivencie novas experiências, ocupe diferentes lugares e assuma novos papéis sociais. Ao vislumbrar novas perspectivas para o envelhecer, os idosos impactam a visão das demais gerações, reduzindo os estereótipos negativos e o idadismo.



Garantir que o maior número de pessoas possa usar os serviços é uma questão ética, democrática e socioeconômica, e cabe ao Design torná-los mais inclusivos e igualitários, especialmente os públicos. O Design de serviço dispõe de diferentes abordagens e ferramentas que podem auxiliar na compreensão das necessidades, preferências e barreiras dos usuários, possibilitando melhorias e adequações. No entanto, os serviços devem evitar segregação que geram estigmas, preconceitos e estereótipos negativos sobre o envelhecimento.

Embora o envelhecimento populacional traga desafios para os serviços, este também gera oportunidades para o Design de serviço. À medida que a população idosa cresce, tornam-se necessárias novas jornadas, modelos de negócios e pesquisas, capazes de atender às demandas deste público. A velhice pode ser um momento de novas perspectivas e, portanto, panoramas como este podem evidenciar lacunas e oportunidades para as pessoas idosas. Como estudos futuros, pretende-se ampliar a pesquisa atual, incluindo buscas em relatórios de iniciação científica e currículos Lattes, assim como expandir o panorama para o âmbito internacional.

Agradecimentos

Agradecemos ao programa de pós-graduação em Design da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), ao Núcleo de Gestão de Design e Laboratório de Design e Usabilidade (NGD-LDU) e à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior-Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

Referências

- ARAÚJO, José Wilker M. **A contribuição do design de serviços no atendimento público ao idoso**: estudo de caso em Salvador, Bahia. 2013. 204p. Dissertação (Mestrado) – Escola de Belas Artes, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.
- BARBOSA, Gabriela S. **Design e relações intergeracionais**: projetando o envelhecimento saudável através de atividades complementares nas universidades. 168p. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Artes e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2020.
- BEST, Kathryn. **Fundamentos da gestão do design**. Porto Alegre: Bookman, 2012.
- CHEN, Shun-Hsing. Determining the service demands of an aging population by integrating QFD and FMEA method. **Quality and Quantity**, v. 50, n. 1, p. 283–298, 2016.
- CLARKSON, John *et al.* **Inclusive design**: Design for the whole population. [S.l.]: Springer Science & Business Media, 2013.
- COSTA, Angelo B.; ZOLTOWSKI, Ana Paula C. **Como escrever um artigo de revisão sistemática**. In: KOLLER, Sílvia H; DE PAULA COUTO, Maria Clara P.; VON HOHENDORFF, Jean (Ed.). Manual de produção científica. Porto Alegre: Penso, 2014.
- DA COSTA *et al.* **Design e envelhecimento ativo**: iniciativas para mobilidade, p. 5547-5548. In: Anais do 12º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design, v. 9, n. 2. São Paulo: Blucher, 2016.
- DA ROSA, Marília C. S. **Design & Envelhecimento**: Técnicas de identificação de demandas dos maiores de 60 anos. 145p. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Artes e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.
- DEMILIS, Marcelo P. **Fatores Humanos no Design de serviços**: Valoração de aspectos da experiência de consumo pelo público idoso em supermercados. 131 p. Dissertação



(Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Design, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

DEMILIS, Marcelo P.; REIS, Alexandre A.; MERINO, Giselle, S. A. D. Fatores Humanos no design de serviços: Perfil de consumo do público idoso em supermercados. **Human Factors in Design**, v. 9, n. 17, p. 15-33, jun. 2020.

DUARTE, Rosária. **Pesquisa qualitativa**: reflexões sobre o trabalho de campo. Cadernos de Pesquisa, São Paulo, nº 115, 2002.

NEVES, Ana Paula M. **Envelhecimento, Cuidados e Design**: Explorando o campo de possibilidades das Instituições de Longa Permanência para Idosos. 112p. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Artes e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2020.

FISK, Raymond P *et al.* Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050. **Journal of Service Management**, v. 29, p. 834–858, 2018.

FORCELINI, Franciele; MERINO, Giselle S. A. D. Design de Serviço centrado nas pessoas idosas: lacunas e oportunidades. In: Anais do Congresso Brasileiro de Inovação e Empreendedorismo. **Anais...** Recife (PE), UFPE, 2021.

FRASCARA, Jorge. **Diseño Gráfico para la Gente**. Buenos Aires: Ediciones Infinito, 2000.

ERLHOFF, Michael; MARSHALL, Timothy. **Design dictionary**: perspectives on design terminology. 1 ed. Basel: Birkhäuser Verlag, 2008.

HUANG, Ming-Hui *et al.* Moving Service Research Forward. **Journal of Service Research**, v. 24, n. 4, p. 459–461. 2021.

IBGE. **Número de idosos cresce 18% em 5 anos e ultrapassa 30 milhões em 2017**. [S.l.: s.n.], abr. 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017>. Acesso em: 28 jun. 2022.

MANZINI, Ezio. **Design, when everybody designs**: an introduction to design for social innovation. Cambridge: The MIT Press, 2015.

MEIRELLES, Dimária S. O conceito de serviço. **Brazilian Journal of Political Economy**. 2006, v. 26, n. 1, p. 119-136.

MORITZ, Stefan. **Service Design**: practical access to an evolving field. London: Köln International School of Design, 2005.

NICASTRO, Marcella L. *et al.* Ampliação da acessibilidade e segurança domiciliar para idosos: uma aplicação do design de serviço. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Inovação e Gestão de Desenvolvimento do Produto**. 11. Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (São Paulo): Blucher, v. 3, n. 12, 04 e 05 set. 2017.

OMS – Organização Mundial da Saúde. **Guia Global das cidades amigas das pessoas idosas**. [S.l.], 2007. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43755/9789899556867_por.pdf;jsessionid=D2411A514AB759EDED52C12EDAEBB6C8?sequence=3. Acesso em: 10 abr. 2022.

OSTROM, Amy L. *et al.* Service Research Priorities in a Rapidly Changing Context. **Journal of Service Research**, v. 18, n. 2, p. 127–159, 2015.

OSTROM, Amy L. *et al.* Service Research Priorities: Managing and Delivering Service in Turbulent Times. **Journal of Service Research**, v. 24, n. 3, 329–353, 2021.

PINA, Fernanda da SilvaAparicio. **Design, Extensão Universitária e Empreendedorismo Sênior**: propostas de novos caminhos para o 50+ na universidade. 221p. Tese de Doutorado – Departamento de Artes & Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2019.



ROSALA, Maria. **HowMany Participants for a UX Interview?** Nielsen Norman Group. 2021. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/interview-sample-size/>. Acesso em: 15 abr. 2022.

SECOMANDI, Fernando; SNELDERS, Dirk. The Object of Service Design. **Design Issues**, v. 27, n. 3, p. 20–34, 2011.

SEVERINO, Antônio J. **Metodologia do trabalho científico**. 2. ed. São Paulo: Cortez editora, 2017.

STICKDORN, Mark *et al.* **Isto é Design de Serviços na prática**: como aplicar o design de serviços no mundo real. Porto Alegre: Bookman, 2020.

STICKDORN, Mark; SCHNEIDER, Jakob (Org.). **Isto é Design Thinking de Serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

TAVARES, Mariza. **PUC-Rio tem projeto para incluir idosos em seu programa de extensão universitária**. Rio de Janeiro: Globo.com, 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/bemestar/blog/longevidade-modo-de-usar/post/2019/04/14/puc-rio-tem-projeto-para-incluir-idosos-em-seu-programa-de-extensao-universitaria.ghtml>. Acesso em: 25 jun. 2022.

UNRIC - United Nations Information Centres. **Envelhecimento**. 2019. Disponível em: <https://unric.org/pt/envelhecimento/>. Acesso em: 30 jun. 2022.

ZONG, Ming-Ming; LI, Chen. Well-being design for an aging society. In: RAU, Patrick P. (Ed.). **10th International Conference on Cross-Cultural Design**. [S.l.]: Springer, 2018. p.472–483.

Sobre as autoras

Franciele Forcelini

Designer de produto e serviço. Doutoranda no programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) na linha de gestão. Mestra em Design pela UFSC e especialista em Master Design pela Sustentare - Escola de Negócios. Designer de interiores pelo Instituto Brasileiro de Design de Interiores (IBDI). Membro do Núcleo de Gestão de Design e do Laboratório de Design e Usabilidade (NGD-LDU) e da Rede de Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Assistiva (RPDTA-CAPES). Experiência em docência, projetos e consultoria em Design - Produto, Serviço e Interiores. ORCID. <https://orcid.org/0000-0002-8301-201X>

Giselle S. A. D. Merino

Professora do Programa de Graduação em Design da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Professora permanente e Pesquisadora do Programa de Pós-graduação em Design da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Pós-doutorado em Fatores Humanos pela Universidade do Estado de Santa Catarina/Universidad Politécnica de Valencia (Espanha), Doutora em Engenharia de Produção, com ênfase em Engenharia do Produto e Processo pela UFSC. Mestre em Design pelo Programa de Pós-Graduação em Design na linha de Gestão de Design pela UFSC. Coordenadora de Projetos do Núcleo de Gestão de Design e do Laboratório de Design e Usabilidade (NGD-LDU) da UFSC e membro da Rede de Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Assistiva (RPDTA-CAPES). ORCID. <https://orcid.org/0000-0003-4085-3561>