

O design de serviço na disciplina Incluir - relato de experiência acadêmica

Thábata Regina de Souza Brito

Centro Universitário Senac – São Paulo

<https://lattes.cnpq.br/1738067592058379>

thabata.rsbrito@sp.senac.br

Resumo

O artigo compreende o relato de experiência teórico-prática de ensino trabalhada na disciplina Incluir de um curso de Bacharelado em Design em São Paulo – SP. A pesquisa evidenciou situações reais, presentes no cenário complexo que envolvem a atuação em design e promove a formação continuada dos alunos. Para isso, será apresentado o percurso teórico que fundamentou as construções teórico-reflexivas, tais como: os processos didáticos adotados na disciplina, a fundamentação teórica em design de serviços, o protagonismo dos discentes, os métodos e ferramentas de design que exploram a geração de solução que tocam dimensões estratégicas em design nas práticas extensionistas. Como parte do desenho metodológico, o artigo se caracteriza pela pesquisa do tipo qualitativa com estudo exploratório para fundamentar teorias e o relato de experiência que possibilitou evidenciar as práticas de ensino e resultados obtidos com a experimentação projetual atrelados a utilização do verbo Incluir como premissa para criação de projetos em design.

Palavras-chave

Ensino de Design; Design de serviço, Incluir, Projeto Extensionista, Relato de experiência

Service design in the discipline Include - Report of academic experience

Abstract

This article is a report on a theoretical and practical teaching experience developed in the Inclusion discipline of a Bachelor's Degree in Design (São Paulo - SP). The research highlighted real situations, present in the complex scenario involving design work and promoting the continued education of students. To this end, the theoretical path that underpinned the theoretical-reflective constructions will be presented, such as: the teaching processes adopted in the discipline, the theoretical foundation in service design, the protagonism of students, and the design methods and tools that explore the generation of solutions that touch on strategic dimensions in design in extension practices. As part of the methodological design, the article is characterized by qualitative research with an exploratory study to support theories and the experience report that made it possible to highlight the teaching practices and results obtained with design experimentation linked to the use of the verb Inclusion as a premise for creating design projects.

Keywords

Design Teaching; Service Design, Inclusion, Extension Project, Experience report

1 Introdução

A criação de experiências no âmbito do ensino e formação superior tem apresentado a importância e a necessidade da implementação de práticas que promovam a autonomia e protagonismo discente. Nesse sentido, as circunstâncias permitem promover uma formação comprometida com as reais necessidades da sociedade, de modo que, os alunos possam visualizar oportunidades de atuações dentro do campo. Em vista disso, o artigo busca indagar sobre o envolvimento dos alunos com as demandas concretas da sociedade, por meio de soluções projetuais como respostas aos problemas encontrados.

Para construir um pensamento teórico-reflexivo a pesquisa estabelece como objetivo central divulgar um relato de experiência sobre práticas pedagógicas de ensino adotadas por uma disciplina prática projetual denominada Incluir do curso de bacharelado em Design que participa da abordagem extensionista do ensino superior, entendesse como extensão universitária atividades, programas, projetos, cursos, oficinas, eventos e prestação de serviços que contribuam para a interação com a comunidade e que se revela no apoio à construção do conhecimento e no incentivo à cidadania, com objetivo de promover uma relação transformadora entre universidade e sociedade.

Para esse propósito, inicialmente, será exposto a fundamentação teórica sobre o design de serviço, abordagem essa, do campo do design, que apoia a disciplina. Na sequência, irá mostrar o desenho da disciplina dentro do curso, de modo a considerar o diálogo entre os elementos teóricos, as características extensionistas e olhar estratégico em design para responder diferentes demandas da sociedade. Para então evidenciar os resultados alcançados com as práticas adotadas, dessa maneira será apresentado um relato de experiência sobre a vivência na disciplina e os projetos realizados pelos discentes.

Como desenho metodológico o presente artigo caracteriza-se pela pesquisa qualitativa, pois estabelece como ponto de vista social questões eminentes de grupos de pessoas, nos quais a investigação será orientada a compreender as atitudes, preferências, opiniões e sondagens contextuais. Trata-se de uma pesquisa exploratória que utiliza da técnica relato de experiência para evidenciar o processo de experimentação projetual que orientou a proposição em design de serviço. O estudo relatar e analisar as práticas pedagógicas aplicadas aos processos de ensino e aprendizagem, como também o resultado projetual apresentados pelos discentes. Configura-se como um registro descritivo do docente, bem como de suas percepções sobre os frutos obtidos durante o processo de orientação e desenvolvimento do desafio projetual em design.

2 Desenvolvimento

2.1 Breve fundamentação teórica sobre o design de serviço

O pensamento do design, com sua abordagem centrada no humano, busca entender as necessidades e desejos dos usuários e criar soluções que atendam às suas expectativas. Do mesmo modo, o design de serviço concebe experiências integradas e personalizadas para os seres humanos. Em vista disso, esse artigo, explora, brevemente, os conceitos fundamentais do design de serviço, com análises de como essa abordagem podem ser aplicadas para identificar problemas reais e oferecer soluções inovadoras, em uma disciplina do curso de design, com o objetivo de propor soluções projetuais que melhorem às experiências das pessoas na sociedade.

Ao considerar a história do campo do design, seus estudos começam a se destacar de modo significativo no início do século XXI (AGUIAR, 2022), apesar do termo ter sido utilizado inicialmente no mercado por volta dos anos 80 do século XX, o primeiro artigo que cunhou essa área foi escrito por

Shostack em 1984 intitulado: *Projetando Serviços que entregam* (STICKDORN, 2012). Com o passar das décadas e das transformações do design as empresas começam a descobrir os benefícios do design de serviço e as vantagens do pensamento estratégico na atividade proposta dentro de uma empresa (AGUIAR, 2022).

Sendo assim, a maneira como a sociedade percebe o design modificou-se no decorrer do tempo. Os gestores das empresas e instituições perceberam a forma como o designer compreende as questões e age sobre elas, passando a integrar esses profissionais na gestão das empresas. De forma que, a visão holística para a inovação que o designer possui e seu método de trabalho permite que as empresas compreendam melhor seus usuários, suas expectativas e contextos, promovendo soluções cocriadas entre as equipes e usuários, bem como a prototipação para validação e entendimento das necessidades dos envolvidos, ao longo de um processo de geração de soluções inovadoras e eficazes (VIANNA *et al*, 2012).

Nessa perspectiva de ampliar os horizontes dos campos de atuação do design na sociedade, Thenint (2009), conjuntamente ao centro de design dinamarquês, apresenta quatro estágios de aplicações do design em uma empresa. O primeiro estágio são empresas que não usam o design e não entendem seu valor e sua aplicabilidade no mercado. A segunda fase são empresas que usam o design por estilo ou aparência, somente na finalização do processo. O terceiro grau são empresas que integram o design no processo de desenvolvimento do produto e serviço e o quarto e último estágio são empresas que consideram o design um elemento estratégico em todo o processo de solução, seja na etapa de criação, elaboração, distribuição e análise pós-implementação do produto e/ou serviço.

Conjuntamente, com o pensamento de Thenint, Jones (2013) denomina algumas atuações do designer, ele pode exercer o design tradicional feito a partir de projetos de artefatos, espaços e comunicação, como também, o design de serviço no qual há criação de valor, com inovação no produto e canais que proporcionam a experiência do usuário. Bem como, exercendo o design que compreende complexidades de transformação organizacional delimitadas por negócios ou estratégias, orientado para as mudanças. E por último o design para transformação social, no qual, lida com situações sociais complexas, sistemas sociais, elaboração de políticas e desenho de comunidades. Essas diferenças de abordagem do design que passa pela solução de projeto, como também, uma transformação social reconsiderou o papel do design na sociedade contemporânea e permite novas formas de atuação do campo.

Nessa concepção, o design de serviço é uma abordagem que evidencia a criação e melhorar da experiência do usuário com um serviço, desde a sua interação inicial à sua conclusão. É um processo centrado no usuário que visa entender as necessidades, desejos e expectativas, para projetar soluções que sejam tanto eficientes para a empresa quanto envolventes e significativas para os clientes, ele tem como objetivo otimizar processos e qualidade de serviços, a partir de uma estratégia multidisciplinar que atua como uma forma de projetar experiências, a partir do mapeamento sobre o funcionamento do serviço e das necessidades dos usuários e *stakeholders* (AGUIAR, 2022).

O design serviço possui seis princípios, o primeiro é o **design centrado no humano**, que considera todas as pessoas envolvidas no serviço; o segundo é a **colaboração** entre os *stakeholders* que são ativamente incentivados a participar no processo do desenho e redesenho do serviço, respeitando suas origens, contextos e as funções diversas desses envolvidos. O terceiro princípio é processo **Iterativo**, uma vez que o design de serviço é uma abordagem experimental, exploratória e adaptativa, a iteração promove a repetição e permite o aperfeiçoamento até sua implementação. O quarto é o modo **Sequencial**, a proposta de serviço deve ser contemplada por uma sequência de ações interconectadas. O quinto é o **Real**, no sentido de as necessidades dos usuários devem ser

pesquisadas e compreendidas no mundo real e os protótipos devem responder a essas demandas reais. Por último, há o princípio **Holístico** que considera a complexidade dos elementos atuais e consciência das necessidades de todos os envolvidos ao longo do serviço como também, as interações em todas as facetas do negócio (STICKDORN, 2020).

É possível aplicar o design de serviço em tudo, seja produto físico, digital, seja o serviço, seja nos processos internos, seja nos serviços públicos, nas experiências de funcionários, nas práticas da compra, nos projetos de transformação social, etc, dessa maneira, compreendesse que tudo que o design oferece é serviço (STICKDORN, 2020).

Por esse motivo, a abordagem do design de serviço fundamenta e sensibiliza a disciplina estudada e baseia a criação dos projetos dos alunos, com o incentivo para concepção de protótipos e seus testes, com o uso de métodos divergentes e convergentes, no sentido de planejar iterações que se adapte à contemporaneidade, para não utilizar apenas ferramentas, seja de pesquisa ou projetual, mas permitir mudar a realidade atual. Para isso, o próximo tópico tratará dos processos didáticos adotados na disciplina Incluir.

2.2 Processos didáticos adotados na disciplina Incluir

A cidade de São Paulo possui vinte e duas ofertas do curso de Bacharelado em Design, que são ofertados por dezesseis instituições de ensino superior (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2025). Considerou-se para análise e estudo algumas práticas de ensino adotadas no curso de Design de um Centro Universitário, localizada na zona sul da cidade, no qual oferece diversos cursos de graduação, pós-graduação e tecnólogos tendo como propósito às áreas de gestão, tecnologia, comunicação e artes. Como parte da matriz curricular desse curso, se encontra a disciplina: **Incluir** de caráter prático projetual, eletivo e extensionista, sendo responsável por criar um diálogo entre os repertórios das disciplinas de projetos, sua característica extensionista e o verbo proposto, de modo a constituir a formação do aluno e permiti-lo a prática mediante uma vivência projetual.

A Resolução CNE/CES nº 7/2018 determina as diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira, no qual todos os alunos do ensino superior devem vivenciar projetos, atividade ou trabalhos extensionistas. Esse Centro Universitário entende a extensão universitária como a ação/atividade que contribui para a interação com a comunidade e que se revela no apoio à construção do conhecimento e no incentivo à cidadania ao aluno, de modo a permitir a identificação e atuação sobre as demandas e problemas da comunidade e, especialmente, a aqueles relacionados aos aspectos socioeconômicos locais e regionais. Nesse sentido, há um incentivo ao desenvolvimento de projetos inovadores e criativos, em sintonia com os projetos pedagógicos e com projetos de pesquisa, para o enfrentamento de problemas emergentes da comunidade, no sentido de conceder a troca entre os saberes acadêmicos e científicos e as experiências reais nas relações com a comunidade, na busca para contribuir ao desenvolvimento da comunidade e seu entorno (SENAC, 2023). Desse modo, os projetos extensionistas incentivam ações que estimulem a integração com a sociedade, com organizações públicas e privadas. As disciplinas de projetos extensionistas têm como características permitir as trocas de saberes sistematizados entre o acadêmico e o popular, como também, a produção de conhecimento resultante do confronto com a realidade brasileira e regional, aproximando e democratizando o conhecimento acadêmico e permitindo uma participação efetiva do aluno para a comunidade.

Incluir faz parte do conjunto de disciplinas de projetos eletivos, que se caracteriza pela livre escolha do aluno, em vista disso, o discente terá que selecionar dois projetos eletivos por semestre, a partir do segundo período até o sexto semestre, por esse motivo, as disciplinas eletivas, possuem alunos de

semestres variados. Nessa instituição, os projetos eletivos são nomeados por verbos distintos, como apresenta o Projeto Pedagógico do Curso:

“Os Projetos Eletivos são nomeados por diferentes verbos (ambientar, brincar, colaborar, compartilhar, conectar, conviver, desmaterializar, editar, embalar, habitar, identificar, incluir, informar, inovar, interagir, interfacear, jogar, narrar, portar e tipografar) o mesmo verbo pode ganhar sentidos diferentes quando colocado em diferentes contextos. A combinação dos repertórios de alunos e professores pode resultar em projetos muito distintos, a partir da mesma estruturação de desafio” (SENAC, 2023, p.45)

Nesse sentido, o conceito e a definição da palavra incluir foram estudados, dissecados e exercitados de modo completo, a princípio pelos elementos teóricos e posteriormente suas aplicações práticas em soluções de design direcionado ao serviço. Dessa forma, a disciplina admitiu uma abordagem exploratória no pensamento estratégico em design e a expansão das possibilidades e caminhos de soluções. Por tais características, identificou-se como oportunidade de experimentação com abordagem de uma ação de design que integre conhecimentos teóricos e práticos por meio de um olhar estratégico em design para responder problemas reais.

Como parte da abordagem pedagógica adotada, buscou-se pela metodologia ativa e seu foco no protagonismo discente que considera o processo de produção do conhecimento uma resultante da inserção dos alunos em procedimentos de participação ativa que compreende a identificação de problemas desafiadores e a proposição de respostas.

De acordo com Celestino *et al* (2020), a aplicação de metodologias ativas no ensino em cursos superiores, se baseia em um modelo de ensino construtivista que considera o aluno como protagonista de seu próprio aprendizado, promovendo a autonomia e a responsabilidade profissional. Essa abordagem vem sendo utilizada em diversos contextos educacionais, tanto públicos quanto privados, e se caracteriza por ser orientada para a resolução de problemas sociais reais. Nela, os alunos trabalham individual e ou coletivamente com o intuito de explorar questões e desenvolver soluções estratégicas, de modo a permitir a construção de um pensamento crítico, reflexivo e exploratório. Nesse contexto, o papel do professor é de facilitador das experiências de aprendizagem, promovendo um diálogo que estimula a construção do conhecimento, a reflexão e a tomada de decisões

Como tomada de decisões pedagógicas, a disciplina foi norteadas a partir de marcos pré estabelecidos de desenvolvimento, procedimento esse adotado ao longo do processo de elaboração para a solução de design, o que possibilitou o acompanhamento e o avanço nas explorações de problemas, bem como, na identificação e oportunidade para resolvê-lo. O modelo implementado, combinado com um ambiente de aprendizado favorável, propiciou a participação ativa e autônoma dos estudantes no processo de criação de experiências de aprendizado mais significativas.

Para os procedimentos didáticos da disciplina, buscou-se pela exploração do método de design para fundamentação do percurso metodológico que apoiaria as ações de design pelos alunos. Para isso, utilizou-se como referência o modelo de fluxo do Design Council, retratado pelo método do *Double Diamond* (Duplo Diamante), representado graficamente na figura abaixo:

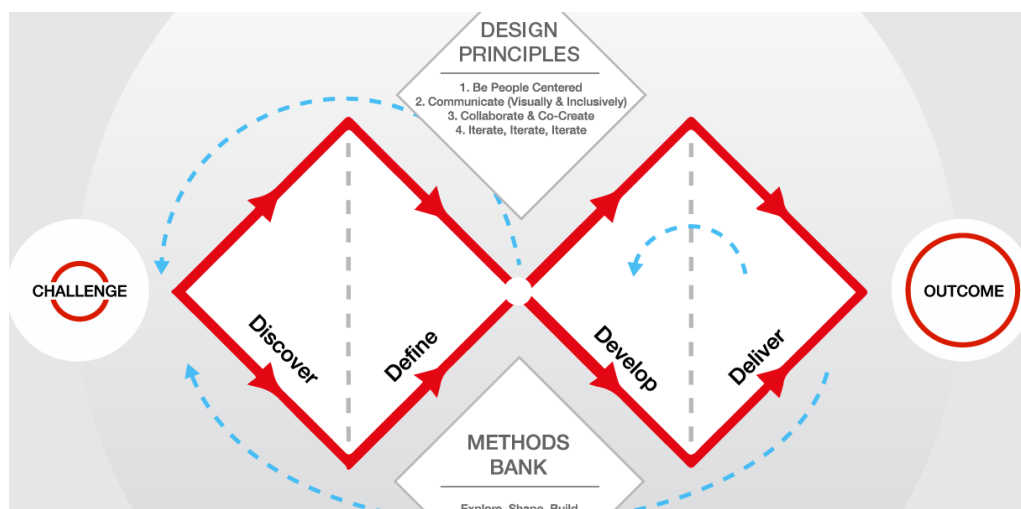


Figura 1: Representação do Double Diamond

Fonte: Design Council, 2025.

Os princípios do design no duplo diamante se fundamenta no ser humano e no processo, nele todo o procedimento é centrado nas pessoas e para elas, promovendo a comunicação, colaboração, co-criação, experimentação, o fazer e refazer constante. Para que isso seja possível, o fluxo do duplo diamante orienta a ação de design a partir de um desafio que por meio de dois fluxos principais que se inicia por uma corrente divergente responsável pela etapa de descoberta e exploração do problema, precedida pela etapa convergente que se orienta ao refino e seleção da oportunidade de ação com intenções pré definidas. Após essa identificação recomeça o fluxo divergente com o intuito de levantar alternativas para a proposição em design que culmina na prototipação da solução diagnosticada. Como eixo central desse fluxo, considerou-se a identificação da demanda de design, selecionada a partir da identificação das etapas descobrir e definir. Em seguida, a demanda se tornou o elemento central para o qual a ação de design buscou o desenvolvimento em seu processo a entrega da construção de uma resposta e solução.

Para as aulas teóricas foram explorados alguns conceitos sobre design estratégicos e design social, como também, ferramentas de design e de áreas afins foram ensinadas aos alunos, entre elas estão as definições e aplicações do briefing, pesquisa de campo, 5W2H, análise de público alvo, criação de personas, mapa de empatia, jornada do usuário, *blueprint*, análise de oportunidade, análise SWOT, mapa dos *stakeholders*, requisitos de projeto, estratégia em design entre outros.

Nessa perspectiva, a demanda originou-se da exploração de problemas reais, de empresas e sociedades nas quais os discentes têm contato e acesso, para isso, durante o bimestre, o conceito de metaprojeto, desenvolvido por Moraes (2011), foi trabalhado na disciplina como pensamento de um modelo adequado às abordagens do mundo complexo. De forma que, as soluções em design requerem um olhar holístico que compreende a natureza complexa e sistêmica humana, social, cultural e etc, de modo que, a exploração das etapas do método de design corrobora para uma ação comprometida com a realidade contextual.

Nesse sentido, o designer enxerga como um problema tudo aquilo que prejudica ou impede a experiência humana (emocional, cognitiva, estética) e o bem-estar na vida das pessoas, considerando todos os aspectos da vida, como trabalho, lazer, relacionamentos, cultura, dentre outros. Isso faz com que sua principal tarefa seja identificar problemas e gerar soluções (VIANNA *et al*, 2012).

Desta forma, a disciplina propõe aos alunos repensar e discutir as definições dessa sociedade contemporânea que está inserida em um complexo contexto de constante transformação interagindo em um sistema composto por inúmeros elementos, camadas e estruturas que se

dialogam e inter-relacionam, condicionando e redefinindo continuamente o seu funcionamento. Nessa conjuntura, o trabalho do design tem sido possibilitar e ajustar conexões entre elementos que antes estavam desconexos (CARDOSO, 2012). Para que isso seja possível, o designer passa a identificar a natureza dos problemas nessa sociedade e atua na concepção de possíveis respostas.

3 Relato de experiências

O curso de Design desse estudo, tem por qualidade uma formação generalista, no qual o aluno dispõe de oportunidades para aprender sobre o design gráfico, design de produto, design digital e design de serviço. Por meio da escolha dos discentes, há uma aproximação com as áreas de maior interesse nos projetos que irá cursar. Dessa forma, as disciplinas eletivas desenvolvidas ao longo do curso possibilitam a formação mais generalista, em que o discente passa por experiências projetuais em diferentes campos de atuação e do saber. A disciplina Incluir está inserida nas ofertas de projetos sobre design de serviço, ela tem como objetivo capacitar o aluno a desenvolver projetos de design de forma mais abrangente, incluindo os serviços e as relações estratégicas com outras áreas de conhecimento.

O projeto eletivo Incluir propõe a elaboração de uma solução em design que promova a inclusão de indivíduos e de comunidades no contexto sociopolítico, econômico e cultural, por meio de processos de identificação de problemas e oportunidades reais. O entendimento e aplicação do verbo Incluir compreendeu a palavra no sentido amplo, com seu significado de englobar, abarcar, compor-se, encerrar, integrar, ter, de fazer constar, de inserir, nesse sentido, os alunos estavam livres para escolher empresas, comunidade, área específica, como também, um segmento apenas dentro da empresa para incluir a solução de uma demanda que identificasse como imprescindível para determinado serviço.

Sobre a abordagem de ensino e aprendizagem adotada nessa prática docente considerou-se inicialmente as aulas de conteúdos teórico, expositivo e dialogado, conforme referenciado acima, que permitiram a construção de fundamentos teóricos e reflexões acerca do design, método e atuação. A partir disso, o discente pôde construir referenciais sobre método de design, design de serviço, ferramentas de pesquisa e projeto e a prática de exercícios orientados para averiguações dos conceitos aplicados. Compreende-se que esta etapa de fundamentação foi imprescindível para o amadurecimento do olhar e formação do aluno ao longo do processo. Após esta etapa o aluno pôde, por meio de uma vivência projetual, aplicar os conceitos adquiridos e explorar caminhos de proposição que compreendessem o pensamento abrangente, sistêmico e estratégico em design. Todo o conteúdo exposto possibilitou a ampliação de repertório sobre as diferentes possibilidades de atuação do designer na sociedade e se tornou subsídio para o desenvolvimento do projeto final elaborado pelos alunos e que será apresentado a seguir, em formato de relato de experiência.

Por se tratar de um projeto extensionista, os alunos deveriam escolher uma empresa, comunidade, seguimento reais, independente da sua conformação pública ou privada e identificar pontos onde o serviço poderia ser melhorado, como também, a inclusão de serviços, pessoas e ou atividade, de alguma forma, nessas empresas, instituições e comunidades escolhida. A solução deveria abarcar uma das dezessete metas propostas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS e como particularidade dos projetos extensionistas os alunos foram desestimulados a soluções assistencialistas e de baixo impacto.

Esse relato de experiência compreende a disciplina oferecida no segundo semestre, do ano de 2024, no período noturno. As disciplinas eletivas desse curso, possuem a característica de serem bimestrais, contabilizando duas turmas, cada uma em um bimestre, de modo que, as aulas

aconteceram em três noites durante a semana (segunda, quarta e sexta-feira) no decorrer de dois meses e meio, em média, para cada turma. Nessa oferta, foi permitido a realização do projeto de modo individual ou coletivo, sendo esse último com no máximo cinco integrantes. No primeiro bimestre foram realizados três projetos e no segundo bimestre foram oito, todos eles com temáticas bem variadas, como expõem o quadro abaixo:

Bimestre	Tema	Total de alunos
1º	Fhom – sistema organizacional	01
1º	Casa de carnes – Furuta	04
1º	Design thinking para crianças do ensino infantil	01
2º	Entre mundos – jogo de mesa	01
2º	Ventu – viagens	02
2º	Centro de saúde esportivo para idosos	01
2º	Quero Intercâmbio - Mobilidade acadêmica internacional acessível	01
2º	Projeto A4 - Empresa Junior de Design	04
2º	Inclusão de mães no puerpério	01
2º	App Conviva: match entre voluntários e PCD	03
2º	Materinia: construindo pontes entre mães e empregadores	01

Figura 2: Temática dos projetos disciplina e quantidade de alunos

Fonte: autora, 2025.

Nesse artigo será apresentada apenas uma solução de projeto que está destacada no quadro acima, a escolha se justifica pelos resultados positivos que a aluna obteve com o projeto iniciado nessa disciplina, contudo isso não desvaloriza os outros projetos, uma vêz que, cada um deles alcançou a realização de um design de serviço em segmentos diversos, tais como o projeto Casa de carnes – Furuta, esse estabelecimento é um açougue e possui, também, o serviço de marmitex na cidade de Londrina, Paraná. Há mais de 40 anos no mercado, essa empresa se destaca ao combinar a qualidade de seus produtos com uma história rica e autêntica, fruto de uma família de descendentes de japoneses que preserva seus valores ao longo das gerações, onde se estabeleceu em Londrina no mercado municipal Shangri-lá. Os alunos selecionaram o setor de trabalho que oferece o serviço de marmitex para promover melhorias aos funcionários. Os discentes refizeram o processo de pedido e entrega do setor uma vez que não existia uma padronagem, nem um local para armazenar os dados, as informações e permitirem o fluxo de entrega mais organizado. Esse setor funciona quase todos os dias, e consequentemente, o estresse que a desorganização desse serviço causa no dia a dia dos funcionários é significativa, a proposta dos alunos foi organizar os pedidos, otimizar as atividades do caixa e registrar melhor as informações, eles recriaram e incluíram no serviço uma plataforma digital para armazenar e padronizar as informações e também refizeram a identidade, uma vez que a maioria de seus clientes são antigos e o açougue precisa de novas estratégias para atrair novos clientes.

Outro exemplo de solução projetual, foi o Projeto A4 empresa Junior de design que idealizou uma empresa Junior de Design na instituição de ensino do curso, devido à falta dessa oportunidade de trabalho, eles projetaram como essa empresa funcionará, com contratos de um ano para alunos de graduação com vagas rotativas por todas as áreas da empresa. O objetivo do grupo foi propor um ambiente que possua estrutura o suficiente para remunerar os alunos e lhes dar a oportunidade de atuar diretamente no mercado de design, essa oportunidade seria dada a todos os estudantes dos diversos semestres para que assim, todos possam aprender e se desenvolver de forma criativa e coletiva. Esses alunos trabalhariam em projetos de design gráfico, produto, UX, UI e serviço e teriam os professores como coordenadores da empresa e a instituição como elemento de conexão com demandas reais do mercado.

Esses dois exemplos, demonstram o potencial das temáticas escolhidas pelos alunos e como eles se envolveram em propor soluções inclusivas que escutam e respeitam os envolvidos. No próximo subtópico será detalhado o projeto escolhido.

3.1 Design thinking para crianças do ensino infantil

O projeto Design thinking para crianças do ensino infantil, trata da elaboração de uma oficina de design para uma escola pública. A discente propôs incluir o design na educação do ensino fundamental, por meio de uma oficina em uma Escola Municipal de Educação Infantil - EMEI. Para isso, a disciplina Incluir, auxiliou a elaboração da oficina com alunos, de 5 a 6 anos, da turma Nove, da EMEI Fátima Regina, localizada no bairro Jardim São Saverio, na cidade de São Paulo – SP. A oficina utilizou do método do Duplo Diamante para abordar com as crianças, através de uma narrativa lúdica, às problemáticas do racismo, de modo que, os alunos dessa escola puderam sugerir soluções para o antirracismo a partir das suas vivências.

A intenção da discente foi permitir que teorias de design transpusessem os muros da academia e possibilitasse alunos, que em uma condição natural, não teriam acesso aos conteúdos de design, dessa forma, ela escolheu uma escola pública localizado em bairro de baixa renda na cidade de São Paulo.

Para a criação do projeto foi necessário reconhecer às características da educação básica e o ensino fundamental público da cidade de São Paulo, como também, às particularidades da EMEI Fátima Regina, e da turma Nove, selecionada para aplicação da oficina, em virtude da disponibilidade e receptividade da professora responsável pela turma ao reconhecer a importância da oficina. A escola Fátima Regina foi fundada em treze de fevereiro de 2006, e atualmente, possui 580 alunos de 4 a 6 anos, nos quais 60% das famílias desses alunos são pretas, na turma Nove possui 30 alunos sendo um deles do espectro autista e um com Síndrome de Down, alguns desses alunos são carentes financeiramente e outros com maiores poderes aquisitivos. A cada ano letivo a escola escolhe um tema, para além dos conteúdos ministrados nas respectivas séries, para trabalhar com os alunos durante o ano, e em 2024 a temática foi a Diversidade.

Após às definições sobre educação básica, foi necessário compreender as teorias de design que fundamentariam o projeto. A utilização da abordagem do design thinking, que na oficina empregou-se o termo pensamento do design, foi uma escolha para possibilitar aos alunos terem uma aprendizagem investigativa, o design thinking utiliza da sensibilidade, empatia, colaboração e experimentação para resolver problemas reais e atuais, ele é uma abordagem que coloca o ser humano no centro das adversidades e das soluções, dessa forma, as inovações acontecem através das necessidades das pessoas e sendo solucionadas por elas e para elas, reconhecendo que o design pode impactar a forma que os alunos interagem com os conteúdos da sala de aula, assim como incentivar autonomia e criatividade, de maneira que na escola, o design thinking permite aos alunos atuarem não como receptores das informações, mas como produtores do conhecimento.

A partir da identificação dos 60% das famílias serem pretas, o tema racismo emergiu como elemento em comum aos alunos e como reconhecimento de um problema estrutural da sociedade e por isso, a necessidade de ponderar sobre essa temática e propor soluções, por meio do design, com os alunos e para eles. Apoiado na Lei nº 10.639, de 9 de janeiro de 2003, que torna obrigatório o ensino da história e cultura afro-brasileira nos currículos escolares da educação básica, públicas e particulares, a proposta de uma oficina antirracista lúdica como assunto, se apresenta e se reafirma como imprescindível e, para além, como componente integrador da temática do ano a Diversidade, que foi reforçado pelo Plano Político Pedagógico da escola que valoriza as interações sociais e o brincar como uma forma de aprendizagem na infância, que deve ser estimulada por meio de práticas que

valorizem e respeitem as diversidades étnicas entre outros elementos e que combatam todas as formas de discriminação e desigualdade (EMEI FÁTIMA REGINA, 2024).

Por consequência, foi elaborada a oficina que utilizou o método do Duplo Diamante como recurso para ensinar a abordagem do pensamento do design e empatia de forma experimental, estimulante criativa e prática aos alunos da turma Nove. A atividade foi estruturada em quatro etapas: **Descobrir**, **Definir**, **Desenvolver** e **Entregar**, como contém o duplo diamante. Na fase **Descobrir**, os alunos exploraram e compreenderam o problema do preconceito através da construção de uma persona e da análise de diferentes perspectivas. Nessa etapa, iniciou-se com a apresentação de uma história sobre um personagem, como descreveu a discente responsável pela criação da oficina:

“Hoje iremos conhecer a história de um personagem especial! Vamos construir esse personagem?” “Ele infelizmente passou por uma coisa muito triste: sonhava em entrar em uma liga de heróis, mas foi recusado porque o achavam muito diferente! Vamos conhecer os outros heróis para entender quem são? Por que vocês acham que ele foi excluído? Desenhe suas ideias e cole na primeira parte do diamante” (ELABORADA PELA CRIADORA DA OFICINA, 2024).

Nesse momento os alunos foram incentivados a construir esse personagem, a professora da turma expõe informações sobre raça e racismo e identificou o que as crianças sabem sobre o assunto. Em seguida, na etapa **Definir**, os alunos sintetizaram as informações coletadas e reconheceu as necessidades principais e criaram um mapa de empatia para aprofundar sua compreensão sobre as emoções envolvidas. Neste momento a professora instigou os alunos a pensarem com perguntas como “... o que vocês entendem do que colamos no diamante? Cabelos, diversas cores de pele, partes do corpo... Como vocês se sentiriam se fossem recusados de um grupo de heróis devido às suas características? Pense nas emoções e desenhe nos papéis coloridos da mesa.” (ELABORADA PELA ALUNA, 2024). Nessa fase o objetivo foi estreitar as ideias, explorar sentimentos sobre a temática e sintetizar as informações.

Durante a fase de **Desenvolver**, os alunos utilizaram do brainstorming e protótipos para gerar soluções criativas para o problema posto, evidenciando a inclusão e empatia. Nessa etapa, a professora estimulou os alunos a agregarem elementos para torná-los melhores, como apresenta a criadora do projeto:

“Agora que nós entendemos os sentimentos uns dos outros, adquirimos um poder! Seus personagens são oficialmente heróis e heroínas! Com essa força nós podemos ajudar e apoiar as pessoas que estão ao nosso redor. Parabéns pela sua super força. Vamos desenhar um prêmio para nossos heróis? Use os materiais na mesa e desenhe algo que mostre que ele é incrível! Pode ser um super amigo, super coração, super forte! Vamos desenhar novas roupas heroicas no personagem e colar o poder nos heróis” (ELABORADA PELA CRIADORA DA OFICINA, 2024).

“Chegou o momento de entrar em ação! Vamos pensar: com nossa nova super força, como vocês acham que o herói pode ensinar os outros a não excluírem outros devido às diferenças? Precisamos de um SUPER plano para que ninguém se sinta mais assim. Utilizem os materiais da mesa para bolar seu plano infalível. Use as cores, folhas e todos os elementos disponíveis para o plano” (ELABORADA PELA CRIADORA DA OFICINA, 2024).

Essa etapa permitiu o teste de ideias, o uso da criatividade por meio da experimentação e da colaboração.

A oficina foi finalizada com a etapa de **Entregar**, onde as soluções são apresentadas e discutidas, destacando a importância de implementar ideias eficazes e de refletir sobre o aprendizado. O

objetivo foi capacitar os alunos a aplicar o pensamento do design para resolver problemas reais e promover a inclusão social. Na sala de aula, a professora solicitou que os alunos falassem sobre como eles acham que os super heróis poderiam acabar com o racismo, como descreve a autora da oficina:

“Vamos ver o que cada um teve de ideia? o que cada herói poderia fazer para que isso já não aconteça mais? Apresentem as soluções.” “Agora temos um novo grupo de super heróis! Nossas diferenças nos fazem fortes e entender isso pode mudar o mundo inteiro! Lembra as situações de preconceito que conversamos? Quando sabemos da importância de sermos quem somos e das diferenças, situações como essas não acontecem mais” (ELABORADA PELA CRIADORA DA OFICINA, 2024).

A conclusão da atividade permitiu aos alunos soluções inovadoras, por meio do compartilhamento de ideias e a geração de conhecimento.

Para possibilitar a criação da oficina a aluna destrincou o duplo diamante e relacionou as fases dentro de um projeto de design e como elas se denominam em uma oficina, a síntese dessa análise está na figura abaixo criada por ela e adaptada pela autora:

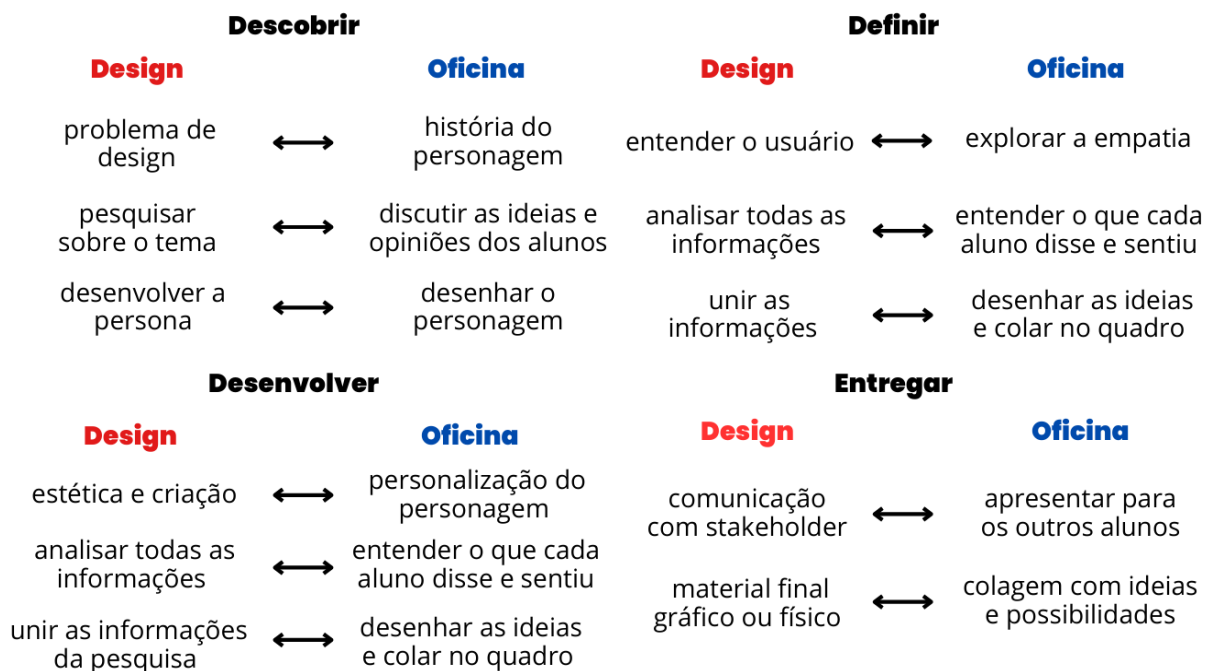


Figura 3: Relação das etapas do duplo diamante no processo de design e na oficina.

Fonte: Elaborada pela criadora da oficina, 2024, adaptada pela autora, 2025.

Para a realização da história criada na oficina, a aluna criou peças gráficas que auxiliam no decorrer da narrativa com as crianças, as figuras abaixo, 4 e 5, apresentam o material elaborado por ela e em qual fase do duplo diamante ele foi utilizado:

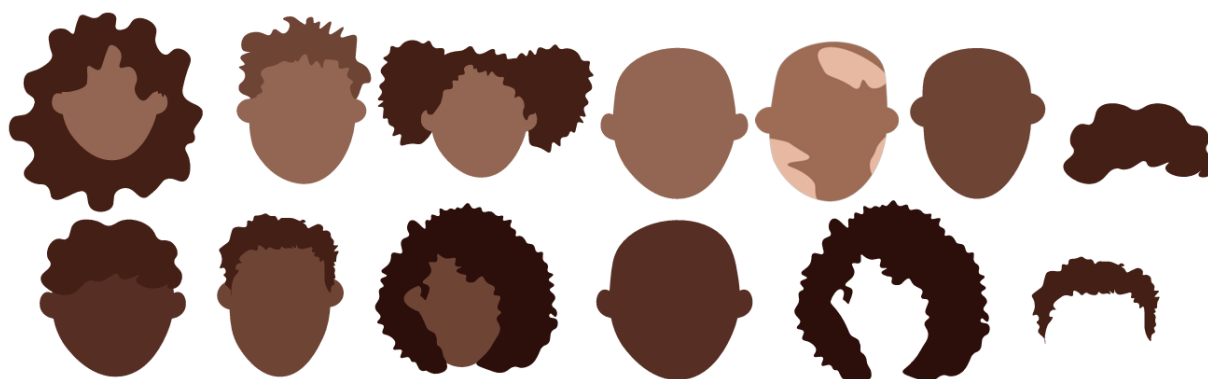


Figura 4: Material gráfico - Figura dos personagens criados, adesivos para a fase Descobrir
Fonte: Elaborada pela criadora da oficina, 2024.

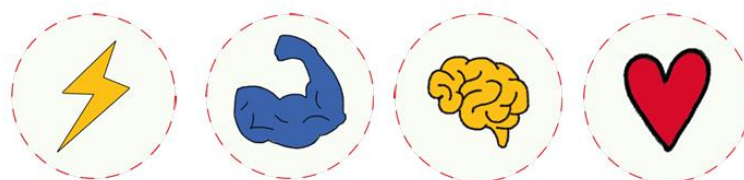


Figura 5: Material gráfico – adesivos poderes fase Desenvolver
Fonte: Elaborada pela criadora da oficina, 2024.

Importante pontuar que durante a disciplina Incluir a discente buscou por inúmeras escolas que pudessem participar dessa pesquisa, contudo após semanas, teve apenas uma resposta positiva da EMEI Fátima Regina e por causa da característica das disciplinas eletivas, acontecerem em três dias da semana, por dois meses e meio, a aluna não teve tempo hábil para a realização da oficina com as crianças durante esse projeto, no entanto, ela aplicou a oficina após a conclusão da disciplina, ainda no mesmo semestre, e utilizou do material produzido no projeto Incluir, como também, o parecer da professora e dos alunos sobre a oficina para melhorá-la e com isso, ela elaborou uma cartilha denominada Bará: o design e a educação para escolas antirracistas, que foi seu Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado, em junho, no primeiro semestre de 2025. Essa cartilha é uma ferramenta pedagógica, que por meio do pensamento de design, convida os professores e alunos da educação infantil a refletirem, criarem e aprenderem juntos sobre o antirracismo e a cultura afro-brasileira (NEVES, 2025) é por acreditar no poder da educação e do design que a aluna desenvolveu toda essa pesquisa e projeto.

4 Considerações finais

O campo do design é caracterizado por uma complexidade crescente, impulsionada pelas demandas cada vez mais sofisticadas da sociedade atual. Nesse contexto, o design de serviço emerge como uma área estratégica, que busca criar experiências integradas e personalizadas para os usuários. Ao considerar as necessidades e expectativas deles, o design visa melhorar a eficiência e a eficácia dos processos, ao mesmo tempo em que promove a inovação e a competitividade com experiências mais humanas, eficazes, sustentáveis, com mais oportunidades e igualdade nos mais diversos setores. O trabalho apresentado exemplifica a relação que os alunos exploraram com os conceitos trabalhados

em sala de aula e demonstra a obtenção do entendimento do papel do design no contexto real, das demandas do dia a dia da sociedade.

Dessa forma, os alunos entenderam a aplicabilidade do design a partir de um verbo e conseguiram atuar junto às questões reais, seja pela dimensão estratégica do design; pela dimensão projetual orientada ao planejamento dos serviços e projeto; ou mesmo, pela coparticipação do usuário no processo de elaboração da solução proposta. Assim, a ação possibilitou a ampliação dos horizontes dos alunos e docente, sobre a atuação do designer como um agente fomentador, articulador social e que desenvolve ações a partir de abordagens que integram os diferentes atores da comunidade.

Compreende-se assim, que cada disciplina projetual há possibilidades de fomentar o pensamento estratégico em design, mediante abordagens pedagógicas que impulsionam o protagonismo discente. Sobretudo, a exposição teórica e aplicada do método de design, permitindo a compreensão de uma atuação comprometida com a melhora da qualidade de vida, de oportunidade e equidade da sociedade independente do segmento. Dessa maneira, os discentes passam a identificar seu papel na sociedade e impulsionados pelas experiências de aprendizagem, poderão dar prosseguimento na construção contínua de sua formação, mediante o desenvolvimento de novas competências, habilidades e especialidades.

Referências:

AGUIAR, Michelle. **Design de serviço**, Curitiba, PR: InterSaberes, 2022.

CARDOSO, Rafael. **Design para o mundo complexo**. São Paulo: Cosac Naify, 2012.

CELESTINO et al, 2020. **Metodologias ativas de ensino** - aprendizagem da formação de enfermeiros. Revista Artigos.com, volume 17, 2020.

DESIGN COUNCIL. **Framework for Innovation**. Disponível em: <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/framework-for-innovation/>. Acesso em 09 de jun. 2025.

EMEI FÁTIMA REGINA. **PLANO POLÍTICO PEDAGÓGICO - PPP**- EMEI Fátima Regina da Cruz Sabino Calaça, São Paulo, 2024.

JONES, Peter H. **Systemic Design Principles for Complex Social Systems**. Social Systems and Design, Gary Metcalf editor. Volume 1 2013

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. PORTAL E-MEC: **Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior**. Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/emec/nova>. Acessado em 09 de jun. 2025

MORAES, Dijon de. **Metaprojeto como modelo projetual**. In: Strategic Design Research Journal, p. 62-68 maio-agosto, 2010.

NEVES, Luiza Sampaio. **Oficina Bará: o design e a educação para escolas antirracistas** - São Paulo (SP), 2025. 101 f.: il. color. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Design) – Centro Universitário Senac, São Paulo, 2025.

SENAC – Centro Universitário Senac Santo Amaro. **Projeto Pedagógico de Curso Design – PPC**. Comissão de reformulação dos projetos pedagógicos dos cursos de Design Senac, São Paulo – 2023.

STICKDORN, Marc. **Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real** – manual do praticante; tradução: Mariana Belloti Cunha; revisão técnica: Clarissa Biolchini – Porto Alegre: Bookman, 2020.

STICKDORN, Marc; Schneider, Jakob. **This Is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases, Edition**, illustrated ; Publisher, John Wiley & Sons, 2012.

THENINT, J Rosttedt in. **A escada do Design**. In Commission of the European Communities. Design as a driver of user-centred innovation. Brussels, 2009.

VIANNA, Maurício; et al. **Design thinking**: inovação em negócios. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012.