Design e gestão urbana: o mobiliário urbano como um sistema de serviços

Isabela Stiegert, Mariane Garcia Unanue, Antonio Ferreira Colchete Filho

design de serviços, mobiliário urbano, experiência do usuário, gestão urbana, sistemas sociotécnicos

Este artigo investiga o mobiliário urbano a partir da perspectiva do design de serviços, compreendendo-o não apenas como artefato físico, mas como parte de sistemas de interação no espaço público. Parte-se da hipótese de que abordagens centradas na materialidade limitam sua capacidade de gerar valor social. Por meio de revisão teórica e aplicação exploratória de ferramentas do design de serviços, como jornada do usuário e *service blueprint*, o estudo analisa o mobiliário como infraestrutura relacional inserida em ecossistemas sociotécnicos. Conclui-se que essa abordagem amplia o escopo analítico do design e contribui para qualificar processos de gestão urbana e inovação social.

1 Introdução

Nas últimas décadas, o campo do design tem ampliado seu escopo de atuação, deslocando-se da concepção de artefatos para a estruturação de sistemas de interação, serviços e experiências. Nesse movimento, o design de serviços (DS) emerge como abordagem capaz de analisar e reconfigurar sistemas sociotécnicos complexos que estruturam a vida cotidiana nas cidades, uma vez que as cidades contemporâneas enfrentam desafios relacionados à qualificação dos espaços públicos, à inclusão social e à sustentabilidade urbana. Nesse contexto, o mobiliário urbano pode desempenhar papel estratégico na mediação das relações entre usuários, espaço e gestão pública. Tradicionalmente concebido como conjunto de elementos físicos de suporte funcional, o mobiliário tem sido abordado sobretudo sob perspectivas normativas, técnicas e estéticas. Contudo, abordagens centradas exclusivamente na materialidade mostram-se limitadas diante da complexidade dos usos, da manutenção, da apropriação social e da governança urbana (Fassi et al., 2023; Sangiorgi, 2011; Stickdorn et al., 2018).

A qualidade dos espaços públicos está diretamente associada às interações humanas que neles se desenvolvem, assim como à forma como os indivíduos percebem e constroem mentalmente a imagem da cidade (Gehl, 2015; Lynch, 1997). Nesta perspectiva, além de atender a serviços específicos, como o descanso, a comunicação, a limpeza, a limitação e a

ordenação do espaço para pedestres, o mobiliário urbano tem o potencial de ser elemento de identidade urbana e afeição (Creus, 1996; Colchete Filho, 1997; Mourthé, 1998; Rocha, Costa & Colchete Filho, 2021). Sob essa perspectiva, o mobiliário urbano não deve ser compreendido apenas como um conjunto de artefatos físicos, mas como mediadores de experiências e práticas sociais que são importantes como infraestrutura relacional, articulando permanências, fluxos, usos e significados no espaço público.

Paralelamente, o campo do design tem ampliado seu escopo, deslocando-se da centralidade no produto para abordagens sistêmicas orientadas a serviços (Stickdorn et al., 2018). O design de serviços propõe a compreensão de sistemas complexos a partir das interações entre atores, processos e pontos de contato, enfatizando a construção de experiências integradas ao longo do tempo (Stickdorn et al., 2018). Tal abordagem reconhece o design como prática capaz de intervir em estruturas organizacionais e institucionais, promovendo mudanças em sistemas sociotécnicos (Sangiorgi, 2011). Nesse sentido, o design deixa de atuar apenas na configuração de artefatos e passa a operar na articulação de redes de atores, fluxos de informação e processos colaborativos. Além disso, ao dialogar com a inovação social, o design amplia seu papel na transformação de sistemas e na construção de soluções sustentáveis e inclusivas (Manzini, 2015).

A incorporação do design de serviços em contextos públicos tem sido apontada como estratégia para qualificar políticas e infraestruturas urbanas por meio da coprodução e da reconfiguração das relações entre usuários e instituições (Meroni & Sangiorgi, 2011). Nessa perspectiva, o desenvolvimento de espaços públicos passa a ser compreendido a partir de seu caráter relacional, no qual diferentes atores, práticas e infraestruturas se articulam na produção de experiências urbanas compartilhadas (Fassi et al., 2018; Fassi et al., 2023). Entretanto, ainda são incipientes as investigações que aplicam essa abordagem à análise do mobiliário urbano como componente estratégico das políticas públicas. Evidencia-se, assim, uma lacuna teórica e metodológica na integração entre planejamento urbano, gestão pública e abordagens de design de serviços orientadas à inovação social.

Ao enfatizar interações, jornadas de uso e ecossistemas de provisão, a abordagem do design de serviços permite examinar infraestruturas urbanas a partir da articulação entre atores, processos e experiências ao longo do tempo. Tal perspectiva desloca a análise do objeto isolado para os sistemas que sustentam sua operação, abrindo novas possibilidades de investigação sobre dispositivos urbanos tradicionalmente tratados como artefatos estáticos (Stickdorn et al., 2018).

Diante desse cenário, este artigo investiga como ferramentas do design de serviços permitem reinterpretar o mobiliário urbano como componente de sistemas sociotécnicos de provisão do espaço público. Embora o design de serviços seja reconhecido como abordagem

para a análise e transformação de sistemas públicos complexos, sua aplicação ao mobiliário urbano ainda é pouco explorada na literatura de design. Assim, busca-se analisar as contribuições dessa abordagem para sua qualificação, compreendendo-o como sistema relacional inserido em ecossistemas urbanos. Argumenta-se que perspectivas do design de serviços ampliam o entendimento do mobiliário para além de sua dimensão material, favorecendo processos mais integrados, colaborativos e alinhados à inovação social nas cidades contemporâneas.

2 Mobiliário urbano como um serviço público espacializado e infraestrutura relacional

Mobiliário urbano além da materialidade

O mobiliário urbano é tradicionalmente definido como o conjunto de elementos implantados no espaço público com funções de suporte ao uso coletivo, tais como assentos, abrigos de transporte, lixeiras, iluminação, sinalização e equipamentos de permanência. Em abordagens normativas e técnicas, esses dispositivos são tratados como componentes complementares da infraestrutura urbana, subordinados a critérios de padronização, ergonomia, durabilidade e manutenção. Tal enquadramento, embora fundamental para garantir segurança e funcionalidade, tende a reduzir o mobiliário à sua dimensão física e instrumental (Mourthé, 1998; Montenegro, 2013).

Contudo, a experiência urbana não se constitui apenas a partir da presença de estruturas materiais, mas da forma como essas estruturas condicionam práticas sociais, fluxos e permanências. A qualidade do espaço público está diretamente associada às possibilidades de interação que ele oferece (Gehl, 2015) e elementos como bancos, sombreamento ou abrigos não apenas atendem a necessidades funcionais, mas influenciam comportamentos, incentivam encontros e estruturam dinâmicas de uso. Assim, mobiliário urbano pode ser compreendido como interface material de serviços urbanos, mediando relações entre cidadãos, espaço público e sistemas de gestão (Carmona, 2019).

A partir desta compreensão mais ampla, o próprio termo mobiliário urbano tem sido questionado. Creus (1996) argumenta que o termo “elementos urbanos" seria mais apropriado, por englobar aspectos como a funcionalidade, a racionalidade e a emotividade presentes neste variado conjunto de objetos complexos, que estão longe de apenas mobiliar o espaço. Colchete Filho e Vaz (2023) organizam um conjunto de estudos sobre a pregnância de

elementos como mobiliários, chafarizes, esculturas, dentre outros, como expressões históricas, identitárias e culturais de praças da área central do Rio de Janeiro.

Além disso, a organização e disposição desses elementos impactam a legibilidade e a imagem da cidade, interferindo na percepção que os indivíduos constroem do ambiente urbano (Lynch, 1997). A presença, ausência ou degradação do mobiliário comunica valores institucionais, prioridades de gestão e graus de cuidado com o espaço público. Nesse sentido, o mobiliário pode ser interpretado como expressão material de políticas urbanas e como indicador da qualidade da governança local (Costa, Jesus & Colchete Filho, 2021).

A centralidade conferida à dimensão formal do objeto, no entanto, tende a obscurecer as redes de produção, gestão e uso que o sustentam. O mobiliário urbano não é apenas projetado e instalado: ele é contratado, regulamentado, mantido, apropriado, vandalizado, reformado e, eventualmente, substituído. Cada uma dessas etapas envolve diferentes atores e processos institucionais. Ignorar essa dimensão processual implica limitar a análise à aparência do artefato, desconsiderando sua inserção em sistemas sociotécnicos mais amplos (Costa, Jesus & Colchete Filho, 2021; Sangiorgi, 2011; Stickdorn et al., 2018).

Assim, ampliar a compreensão do mobiliário urbano para além da materialidade significa reconhecê-lo como dispositivo relacional, cuja eficácia depende da articulação entre projeto, contexto territorial, práticas sociais e arranjos de gestão. Essa mudança de perspectiva permite deslocar o debate da mera adequação formal para a análise das condições que viabilizam seu funcionamento ao longo do tempo. Ao assumir tal enquadramento, abre-se espaço para abordagens metodológicas capazes de integrar dimensões técnicas, organizacionais e sociais — condição necessária para sua qualificação sistêmica.

Infraestrutura relacional e sistemas sociotécnicos

A noção de infraestrutura é frequentemente associada a sistemas físicos de suporte à vida urbana, como redes de transporte, saneamento e energia. Entretanto, abordagens contemporâneas têm ampliado essa compreensão ao reconhecer que infraestruturas não são apenas artefatos materiais, mas arranjos complexos que articulam tecnologias, instituições, normas e práticas sociais. Nesse sentido, a infraestrutura pode ser compreendida como conjunto de relações que sustentam a operação cotidiana da cidade (Fassi et al., 2023).

No presente artigo, algumas noções são utilizadas de forma complementar (Quadro 1): o conceito de infraestrutura relacional refere-se à dimensão urbana e espacial desses dispositivos; a noção de sistema sociotécnico enfatiza as interdependências entre tecnologias, instituições e práticas sociais; e a ideia de ecossistema de serviço, proveniente do design de

serviços, permite analisar como essas relações se organizam na provisão de experiências e interações no espaço público.

Quadro 1: Conceitos

Nível	**Conceito**
urbano	infraestrutura relacional
análise sociotécnica	sistema sociotécnico
design	ecossistema de serviço

Fonte: Elaborado pelos autores, 2026.

Ao transpor essa perspectiva para o mobiliário urbano, evidencia-se que sua existência e funcionamento dependem de sistemas sociotécnicos que integram projeto, regulamentação, contratação, instalação, manutenção e uso. O mobiliário não opera de forma autônoma: sua efetividade emerge da articulação entre atores humanos e não humanos, dispositivos técnicos e arranjos institucionais. Tal compreensão aproxima-se da ideia de que o design atua em ecossistemas de interação e não apenas na configuração de objetos isolados (Stickdorn et al., 2018).

A dimensão relacional torna-se particularmente evidente quando se observa o ciclo de vida desses dispositivos. A degradação de um banco em praça pública, por exemplo, não é apenas problema material, mas sintoma de falhas em fluxos de comunicação, contratos de manutenção ou prioridades orçamentárias. Do mesmo modo, a subutilização de determinados equipamentos pode revelar inadequação ao contexto territorial ou ausência de processos participativos na fase de concepção. Assim, a infraestrutura relacional envolve tanto dimensões técnicas quanto organizacionais e sociais (Costa, Jesus & Colchete Filho, 2021; Manzini, 2015; Sangiorgi, 2011; Stickdorn et al., 2018).

Essa perspectiva também dialoga com a compreensão do design como prática transformativa, capaz de intervir nas estruturas que organizam serviços e políticas públicas (Sangiorgi, 2011). Ao reconhecer o mobiliário urbano como componente de sistemas sociotécnicos, amplia-se o campo de atuação do design para além da forma e da função, incorporando a análise de fluxos institucionais, responsabilidades e dinâmicas de governança.

Compreender o mobiliário como infraestrutura relacional implica, portanto, deslocar a análise do objeto para o conjunto de condições que o tornam operante e significativo no espaço urbano. Tal deslocamento permite evidenciar que a qualificação desses dispositivos depende da coerência entre projeto, gestão e uso social. Essa abordagem fornece base conceitual para a incorporação do design de serviços como ferramenta metodológica capaz de mapear interações, identificar lacunas sistêmicas e propor reconfigurações organizacionais no âmbito da política urbana.

Sob a perspectiva do design de serviços, tais sistemas podem ser compreendidos como ecossistemas de serviço, nos quais diferentes atores, recursos e infraestruturas se articulam na produção de valor público (Meroni & Sangiorgi, 2011). Assim, o mobiliário urbano deixa de ser interpretado apenas como componente físico da paisagem e passa a constituir um ponto de contato em uma rede mais ampla de interações entre cidadãos, dispositivos urbanos e instituições responsáveis por sua provisão. A análise desses pontos de contato — e das jornadas de uso que os conectam — permite identificar como falhas de coordenação institucional ou de experiência do usuário impactam a efetividade de infraestruturas aparentemente simples.

Mobiliário urbano, inovação social e esfera pública

A compreensão do mobiliário urbano como infraestrutura relacional permite situá-lo no âmbito mais amplo da esfera pública, entendida como espaço de interação social, negociação de sentidos e construção coletiva da vida urbana. O espaço público não se reduz à sua configuração física; ele constitui arena de práticas, disputas e expressões sociais, nas quais dispositivos materiais desempenham papel mediador. Nesse contexto, o mobiliário urbano atua como suporte concreto da experiência pública, condicionando possibilidades de permanência, encontro, circulação e visibilidade (Gehl, 2015; Lynch, 1997; Rocha, Costa & Colchete Filho, 2021).

Ao ser interpretado como componente ativo da esfera pública, o mobiliário deixa de ser elemento neutro e passa a integrar dinâmicas políticas e institucionais. Sua distribuição territorial, qualidade material e padrões de manutenção refletem prioridades de gestão, modelos de governança e concepções de cidadania. A ausência ou precariedade desses dispositivos pode reforçar desigualdades socioespaciais, enquanto sua qualificação pode contribuir para ampliar condições de inclusão e convivência urbana com o aproveitamento de extensas possibilidades tecnológicas hoje existentes (Paryabi, 2015).

Nesse sentido, o debate sobre mobiliário urbano aproxima-se das discussões sobre inovação social, entendida como processo de reconfiguração de relações sociais e institucionais em direção a soluções mais sustentáveis e colaborativas (Manzini, 2015). A inovação social não se limita à introdução de novos produtos ou tecnologias, mas envolve transformações nos modos de organização e participação coletiva. Aplicada ao contexto urbano, essa perspectiva implica reconhecer que a qualificação do mobiliário depende da articulação entre diferentes atores e da incorporação de práticas participativas na sua concepção e gestão (Mourthé, 1998).

Ao considerar o mobiliário como dispositivo de mediação entre instituições e cidadãos, evidencia-se que sua eficácia não se restringe à adequação formal ou funcional, mas à capacidade de sustentar práticas sociais significativas. Processos de coprodução e envolvimento comunitário podem contribuir para soluções mais sensíveis às especificidades territoriais, fortalecendo vínculos entre usuários e espaço público (Manzini, 2015; Meroni & Sangiorgi, 2011). Tal abordagem desloca a lógica de provisão unilateral para modelos mais colaborativos de gestão urbana.

Desse modo, inserir o mobiliário urbano no debate sobre inovação social e esfera pública amplia sua relevância estratégica no planejamento das cidades. Mais do que componente acessório da paisagem urbana, ele pode ser compreendido como instrumento de política pública capaz de fomentar inclusão, acessibilidade e sustentabilidade. Essa perspectiva reforça a necessidade de abordagens metodológicas que integrem dimensões técnicas, organizacionais e sociais — condição que será explorada na seção seguinte, dedicada ao design de serviços como abordagem estruturante para a qualificação do mobiliário urbano.

3 Design de serviços como abordagem metodológica

O design de serviços consolidou-se nas últimas décadas como campo de atuação voltado à concepção, organização e qualificação de sistemas complexos de interação. Diferentemente das abordagens centradas no desenvolvimento de artefatos tangíveis, o design de serviços opera na articulação de processos, experiências e relações entre múltiplos atores, considerando a dimensão temporal e organizacional das interações (Stickdorn et al., 2018). Nesse sentido, o foco desloca-se da configuração formal do objeto para a estruturação das condições que possibilitam sua operação e uso.

Segundo Sangiorgi (2011), o design de serviços possui caráter transformativo ao intervir não apenas na interface visível das experiências, mas nas estruturas institucionais e organizacionais que sustentam sua provisão. Trata-se de uma abordagem capaz de atuar em sistemas sociotécnicos, promovendo reconfigurações nas relações entre usuários, organizações e políticas públicas. Essa dimensão é particularmente relevante quando aplicada a contextos urbanos, nos quais a gestão e a manutenção dos dispositivos espaciais dependem de arranjos institucionais complexos.

O campo também se articula com a inovação social ao propor soluções cocriadas, desenvolvidas a partir da participação ativa de diferentes *stakeholders* (Manzini, 2015). A ênfase na coprodução e na colaboração amplia o escopo do design, deslocando-o da resolução técnica para a mediação de processos coletivos. Assim, o design de serviços oferece

instrumentos para visualizar e estruturar ecossistemas de interação, tornando explícitas conexões que frequentemente permanecem fragmentadas na gestão pública.

Do ponto de vista metodológico, destacam-se ferramentas como o mapeamento da jornada do usuário, o *service blueprint* e a identificação de pontos de contato, que permitem compreender a experiência como sequência articulada de eventos e interações (Stickdorn et al., 2018). Tais instrumentos contribuem para identificar falhas sistêmicas, sobreposições institucionais e lacunas de comunicação, favorecendo a construção de soluções mais integradas.

Ao considerar a dimensão processual, organizacional e experiencial das infraestruturas urbanas, o design de serviços apresenta-se como abordagem capaz de qualificar políticas, equipamentos e dispositivos públicos (Fioravante, 2023; Sangiorgi, 2011; Stickdorn et al., 2018; Meroni & Sangiorgi, 2011, Unanue, 2021; Unanue & Minatele, 2022). Sua aplicação ao mobiliário urbano, portanto, não se restringe à melhoria formal ou material dos artefatos, mas à reestruturação das relações que sustentam sua concepção, implementação, manutenção e uso. Essa perspectiva metodológica fundamenta a análise das contribuições do design de serviços para a qualificação do mobiliário urbano.

Para fins ilustrativos, o artigo utiliza um caso-referência — o ponto de ônibus urbano — como forma de demonstrar a aplicação conceitual de ferramentas do design de serviços à análise de infraestruturas do espaço público. Trata-se de um exercício analítico de caráter exploratório, construído a partir da revisão teórica e da abstração de situações recorrentes descritas na literatura sobre mobilidade urbana e mobiliário urbano, não se configurando como estudo de caso empírico.

A construção do caso baseia-se na modelagem de uma jornada de uso e na elaboração de um *service blueprint* hipotético, com o objetivo de explicitar as relações entre usuários, pontos de contato e processos institucionais envolvidos na provisão e manutenção do serviço.

4 Contribuições do design de serviços para a análise e qualificação do mobiliário urbano

A incorporação do design de serviços à análise do mobiliário urbano amplia o escopo tradicionalmente centrado na materialidade do objeto. Ao compreender o mobiliário como parte de um sistema de interações, desloca-se o foco do desempenho técnico isolado para a articulação entre projeto, implementação, manutenção e uso. Essa mudança de perspectiva permite reconhecer que a eficácia do mobiliário depende da coerência entre os sistemas sociotécnicos que sustentam sua provisão, uso e manutenção (Stickdorn et al., 2018).

Como destacam abordagens contemporâneas do design de serviços, os serviços são constituídos por ecossistemas de atores, processos e pontos de contato que estruturam experiências ao longo do tempo (Fioravante, 2023; Stickdorn et al., 2018; Sangiorgi, 2011, Unanue, 2021; Unanue & Minatele, 2022). Assim, o mobiliário urbano deixa de ser interpretado apenas como elemento de infraestrutura física e passa a ser entendido como componente de experiências associadas à mobilidade, permanência, orientação ou convivência nos espaços públicos.

Nesse sentido, o mobiliário urbano pode ser compreendido como um serviço público espacializado, no qual a materialidade do artefato constitui apenas uma das camadas de um sistema mais amplo que envolve planejamento urbano, gestão pública, contratos de operação, manutenção e interação cotidiana com os usuários. Tal perspectiva aproxima o debate sobre mobiliário urbano das discussões sobre participação e governança urbana abordadas por Manzini (2015), ampliando os critérios de qualificação para além de aspectos formais e normativos e incluindo as relações institucionais que sustentam sua gestão.

Para ilustrar essa abordagem, pode-se considerar como caso-referência o ponto de ônibus urbano, frequentemente tratado na literatura urbanística como elemento de infraestrutura destinado a oferecer proteção durante a espera pelo transporte coletivo. Esses dispositivos desempenham papel importante na organização da mobilidade urbana e na experiência dos usuários, ao oferecer abrigo, suporte informacional e condições mínimas de permanência no espaço público (Souza, Vilas & Colchete Filho, 2025).

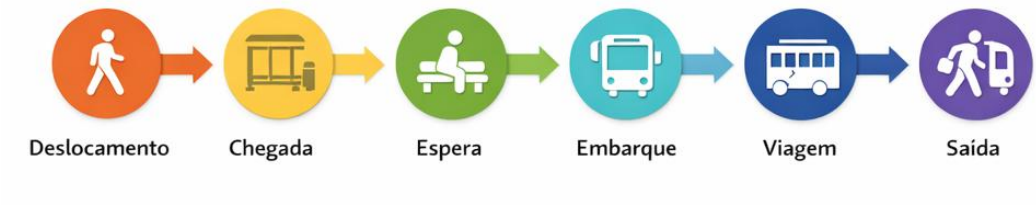
Entretanto, muitos abrigos de ônibus apresentam limitações relacionadas à proteção climática, acessibilidade, disponibilidade de informações e adequação ao contexto urbano. Essas limitações evidenciam que o desempenho do mobiliário urbano não depende apenas de suas características formais ou construtivas, mas da articulação entre diferentes dimensões técnicas, institucionais e operacionais. Como observam Souza, Vilas e Colchete Filho (2025), a implantação e gestão desses dispositivos envolvem diretrizes legais, parâmetros técnicos e processos administrativos que variam entre municípios.

A partir da perspectiva do design de serviços, o abrigo de ônibus pode ser analisado como parte de um sistema mais amplo — o sistema de mobilidade urbana — no qual a experiência do usuário se estrutura ao longo de diferentes etapas (Stickdorn et al., 2018; Sangiorgi, 2011; Meroni & Sangiorgi, 2011), como o deslocamento até o ponto de parada, a espera, a consulta a informações, o embarque e a continuidade da viagem. Cada uma dessas etapas envolve pontos de contato entre usuários, infraestrutura física e sistemas institucionais responsáveis pela operação do serviço.

A Figura 1 apresenta uma representação simplificada dessa jornada de uso associada ao ponto de ônibus. A visualização da jornada permite compreender que o abrigo não opera

isoladamente, mas como componente de uma rede de interações que envolve sistemas de transporte, infraestrutura urbana, políticas públicas e práticas cotidianas de mobilidade. Nesse sentido, o mobiliário urbano pode ser interpretado como ponto de contato material dentro de um ecossistema de serviços urbanos.

Figura 1: jornada de uso em um ponto de ônibus



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026.

Ferramentas do design de serviços, como mapas de jornada e *service blueprints*, permitem explicitar as relações entre as ações dos usuários, os pontos de contato físicos e os processos organizacionais que sustentam a provisão e manutenção do serviço (Stickdorn et al., 2018; Sangiorgi, 2011). A Figura 2 apresenta um exemplo simplificado de *blueprint* do serviço associado ao ponto de parada de ônibus, evidenciando as camadas de interação entre usuários, infraestrutura urbana e instituições responsáveis pela gestão do transporte público.

Figura 2: *Blueprint* de Serviço de um ponto de ônibus



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026.

Um dos principais desafios associados ao ponto de ônibus e ao mobiliário urbano refere-se à sua manutenção e gestão ao longo do ciclo de vida. Neste caminho, essas ferramentas de DS, como a jornada de uso e o *service blueprint*, permitem tornar visíveis dimensões frequentemente invisibilizadas no planejamento urbano tradicional, como fluxos de informação, responsabilidades institucionais, contratos de operação e processos de manutenção, uma vez que o design de serviços enfatiza a participação de múltiplos *stakeholders* na construção de soluções, promovendo processos de coprodução e colaboração (Manzini, 2015).

Essas ferramentas tornam visíveis dimensões frequentemente invisibilizadas no planejamento urbano tradicional, como fluxos de informação, responsabilidades institucionais, contratos de operação e processos de manutenção. Nesse sentido, o design de serviços enfatiza a participação de múltiplos *stakeholders* na construção de soluções, promovendo processos de coprodução e colaboração (Manzini, 2015). Além disso, a visualização sistêmica contribui para identificar sobreposições de atribuições, lacunas na cadeia de provisão e oportunidades de melhoria na gestão urbana (Sangiorgi, 2011).

Ao mapear jornadas de uso e pontos de contato, torna-se possível compreender como diferentes grupos experimentam o mobiliário urbano ao longo do tempo, identificando barreiras de acessibilidade, conflitos de uso e oportunidades de qualificação. Essa abordagem contribui para a construção de soluções mais inclusivas e territorialmente sensíveis, integrando usuários, gestores públicos, equipes técnicas e comunidades locais na definição de critérios de projeto e gestão (Stickdorn et al., 2018; Sangiorgi, 2011; Manzini, 2015).

Dessa forma, mais do que elementos acessórios da paisagem urbana, os dispositivos de mobiliário podem ser compreendidos como infraestruturas relacionais que materializam serviços públicos no espaço urbano, contribuindo para a organização da mobilidade, para a promoção da acessibilidade e para o fortalecimento da esfera pública nas cidades contemporâneas. Ao articular projeto, gestão e participação cidadã, o design de serviços pode atuar como catalisador de inovação social no contexto urbano, promovendo a reconfiguração das relações entre instituições e sociedade (Manzini, 2015).

Essa abordagem favorece a construção de infraestruturas mais responsivas às dinâmicas locais, capazes de estimular permanência, convivência e apropriação qualificada do espaço público. Ao integrar dimensões técnicas e sociais, o design de serviços contribui para transformar o mobiliário urbano em dispositivo estratégico de política pública, alinhado a princípios de sustentabilidade, inclusão e governança colaborativa.

5 Considerações finais

O presente artigo partiu da constatação de que o mobiliário urbano tem sido tradicionalmente abordado a partir de perspectivas predominantemente técnicas e formais, centradas na materialidade do objeto. Ao longo da discussão, argumentou-se que tal enquadramento revela-se insuficiente diante desse conjunto de objetos, das especificidades de cada contexto urbano contemporâneo, marcado por demandas de inclusão, sustentabilidade e inovação na gestão pública.

Ao compreender o mobiliário urbano como infraestrutura relacional inserida em sistemas sociotécnicos, evidenciou-se que sua qualificação depende da articulação entre projeto, processos institucionais, práticas sociais e dinâmicas territoriais. Essa perspectiva permite deslocar o foco da adequação formal para a análise das condições que sustentam sua operação ao longo do tempo, incorporando dimensões organizacionais e políticas frequentemente negligenciadas nas abordagens tradicionais.

Nesse contexto, o artigo buscou contribuir ao reinterpretar o mobiliário urbano como sistema de serviço, no qual os artefatos físicos operam como interfaces materiais de serviços urbanos mais amplos. A partir dessa leitura, o design de serviços foi apresentado como abordagem capaz de oferecer ferramentas analíticas e projetuais para compreender e estruturar essas relações, ampliando o escopo de análise para além da configuração material dos objetos.

Entre essas contribuições, destaca-se a utilização de instrumentos próprios do design de serviços — como o mapeamento de jornadas de uso e a elaboração de *service blueprints* — para visualizar interações entre usuários, infraestrutura física e processos institucionais que sustentam a provisão e manutenção do mobiliário urbano. Tais ferramentas possibilitam tornar visíveis camadas organizacionais frequentemente invisibilizadas no planejamento urbano, contribuindo para a identificação de falhas sistêmicas, lacunas de gestão e oportunidades de qualificação dos serviços associados ao espaço público. Ao enfatizar processos colaborativos, coprodução e inovação social, o design de serviços amplia seu campo de atuação para além do desenvolvimento de produtos, posicionando-se como abordagem estratégica para a qualificação de serviços públicos urbanos.

Tal abordagem oferece subsídios para a construção de modelos de governança mais responsivos e territorialmente sensíveis, alinhados às transformações contemporâneas das cidades. Nesse sentido, a incorporação dessa perspectiva pode favorecer práticas mais integradas de planejamento, gestão e manutenção do mobiliário urbano, fortalecendo sua capacidade de promover permanência, convivência e inclusão nos espaços públicos.

Por fim, destaca-se que este estudo possui caráter teórico e exploratório, apontando a necessidade de investigações empíricas que examinem a aplicação concreta dessas

ferramentas em contextos específicos. A análise do caso-referência do ponto de ônibus, a experimentação metodológica e a avaliação de impactos constituem caminhos promissores para aprofundar o diálogo entre design de serviços e gestão urbana. Ao propor a leitura do mobiliário urbano como sistema de serviço, o artigo busca contribuir para o campo do design ao demonstrar o potencial do design de serviços como lente analítica para interpretar, estruturar e qualificar infraestruturas do espaço público, ampliando o papel do design na compreensão e transformação de sistemas sociotécnicos urbanos.

Referências

Carmona, M. (2019). Principles for public space design, planning to do better. Urban Design International, 24(1), 47–59. https://doi.org/10.1057/s41289-018-0070-3.

Creus, M. (1996). Espacios, muebles y elementos urbanos / Spaces, furniture and urban elements. In J. Serra (Ed.), Elementos urbanos: mobiliario y microarquitectura / Urban elements: furniture and microarchitecture. Gustavo Gili.

Colchete Filho, A. F. (1997). Estudo sobre o mobiliário urbano no Rio de Janeiro: A experiência do Projeto Rio Cidade Leblon e Vila Isabel (Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio de Janeiro).

Colchete Filho, A., & Vaz, L. (Orgs.). (2023). Praças da cidade: A área central do Rio de Janeiro. Editora UFJF. https://repositorio.ufjf.br/jspui/handle/ufjf/16041.

Costa, F., Jesus, K., & Colchete Filho, A. (2021). Mobiliário urbano e vandalismo: Tópicos para pensar o design. Estudos em Design (Online), 29(3), 21–33. https://estudosemdesign.emnuvens.com.br/design/article/view/1271.

Fassi, D., Galluzzo, L., De Rosa, A. (2018). “Service+Spatial design: Introducing the fundamentals of a transdisciplinary approach”. pp.847-862. In Service Design Proof of Concept Proceedings of the ServDes.2018 Conference. ISBN:978-91-7685-237-8 vol. 150.

Fassi, D., Sangiorgi, D., De Rosa, A., Vergani, F., Dixon, B., & Yongqi, L. (2023). [Changing] spaces and services. In Proceedings of the IASDR 2023 – International Association of Societies of Design Research Conference. https://doi.org/10.21606/iasdr.2023.892;

Fioravante, L. de C. (2023). Por um sistema espaço-serviço mais sociável: O codesign na concepção de espaços urbanos como um lugar de produção de laços (Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Juiz de Fora). Gehl, J. (2015). Cidades para pessoas. Perspectiva.

Lynch, K. (1997). A imagem da cidade. Martins Fontes.

Manzini, E. (2015). Design, quando todos fazem design: Uma introdução ao design para a inovação social. Editora Unisinos.

Meroni, A., & Sangiorgi, D. (Orgs.). (2011). Design for services. Gower Publishing.

Montenegro, G. (2013). Uma cidade para pessoas: Funcionalidade, racionalidade e

emotividade nas relações mobiliário urbano, espaço público e cidadãos (Tese de doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte).

Mourthé, C. (1998). Mobiliário urbano. 2AB Editora.

Paryabi, A. (2015). Organizing and tailoring of urban furniture. Science Journal.

Rocha, J. C. S., Costa, F., & Colchete Filho, A. F. (2021). Interseções entre arte pública e mobiliário urbano: A ressignificação de abrigos de ônibus na cidade – Juiz de Fora, Brasil. In Grupo de Estudio sobre Arte Público en Latinoamérica (GEAP Latinoamérica) (Org.), Anais do VII Seminário Internacional sobre Arte Público em Latinoamérica (pp. 88–99). GEAP Latinoamérica.

Sangiorgi, D. (2011). Transformative services and transformation design. International Journal of Design, 5(2), 29–40.

Souza, A. C., Vilas, D. L., & Colchete Filho, A. F. (2025). Mobiliário urbano e gestão do espaço público: Indicações técnicas para abrigos de ônibus em capitais do sudeste brasileiro. Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento, 14(1), 97–114. https://periodicos.utfpr.edu.br/rbpd.

Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). This is service design doing: Applying service design thinking in the real world. O'Reilly Media.

Unanue, M. G. (2021). Arquitetura + design de serviço: Reflexões para uma abordagem interdisciplinar. Actas de Diseño, 36, 377–380.

Unanue, M. G., & Minatele, N. (2022). Panorama da presença do design de serviço no ensino superior no Brasil. TRIADES: Revista Online, 11(1), 78–96.

Sobre o(a/s) autor(a/es)

Isabela Stiegert, Dra., IFS & PPGAU/UFJF, Brasil <isabela.stiegert@ifs.edu.br>

Mariane Garcia Unanue, Dra., PPGAU/UFJF, Brasil <mariane.unanue@ufjf.br>

Antonio Ferreira Colchete Filho, Dr., PPGAU/UFJF, Brasil <antonio.filho@ufjf.br>