

# Serviços Transformadores e *Design* de Transformação

**Daniela Sangiorgi**

Apresentação por *Larissa Mariany Freiberger Pereira*



# Introdução

***Service Design*** como facilitador de mudanças  
dentro de organizações e comunidades

=

***Transformation Design***

# Introdução

Não diz respeito a somente responder à um problema, mas projetar meios de responder continuamente, **adaptando e inovando.**

# Introdução

A autora propõe aplicar o conceito de ***Transformation Design*** aos serviços públicos e comunitários através de um *framework*

- cultura de *design* centrado no ser-humano

# Introdução

## Serviços

- objeto de *design*

+ meio de transformação social

└───────────> Reforma dos serviços públicos

Desenvolvimento **colaborativo** dos serviços

(mudança nos papéis e padrões de interação)

└───────────> Organizações e Cidadãos

# Introdução

Como o fato dos *designers* trabalharem com comunidades afeta e transforma as organizações e vice-versa?

Como o fato dos *designers* trabalharem dentro das organizações pode afetar e transformar positivamente as comunidades de usuários?



# Introdução

“Este artigo tem como **objetivo** propor um *framework* inicial de *Transformation Design* no contexto específico da reforma dos serviços públicos [...]”

# *Transformative Services*

## Serviços:

- Produto
- Natureza complexa  
(foco nas interações dentro e entre organizações)
- Motor para transformações sociais  
(modelos de serviços colaborativos e cocriação)



# *Transformative Services*

Pesquisas centradas em serviços cujo foco está na criação de **mudanças edificantes** e melhorias no **bem-estar de indivíduos e comunidades.**

Serviços tem o poder de impactar indivíduos, famílias e comunidades sugerindo novos modelos de comportamento e interação

# *Transformation Design*

O *design* aplicado aos serviços tem como foco investigar o papel transformador destes (serviços) como uma forma de construir uma **sociedade** mais **sustentável** e **equitativa**.

↳ Inovação Social



Pessoas comuns que usam a inovação e a criatividade para resolver problemas do dia-a-dia relacionados à habitação, alimentação, envelhecimento, transporte e emprego

Paradigma  
“Open source”

# *Transformational Change*

## **Mudanças de Primeira ordem:**

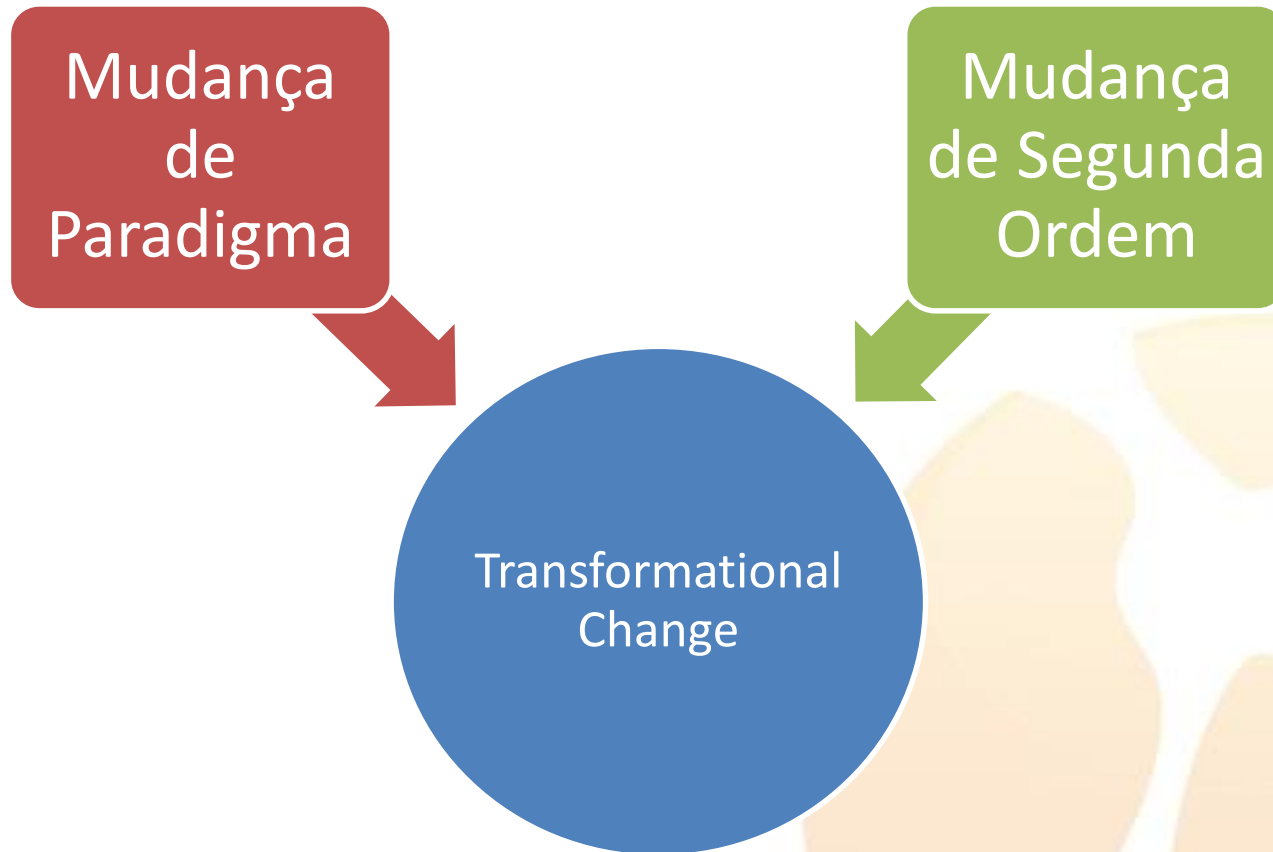
Ajustes dentro de um sistema

## **Mudanças de Segunda ordem:**

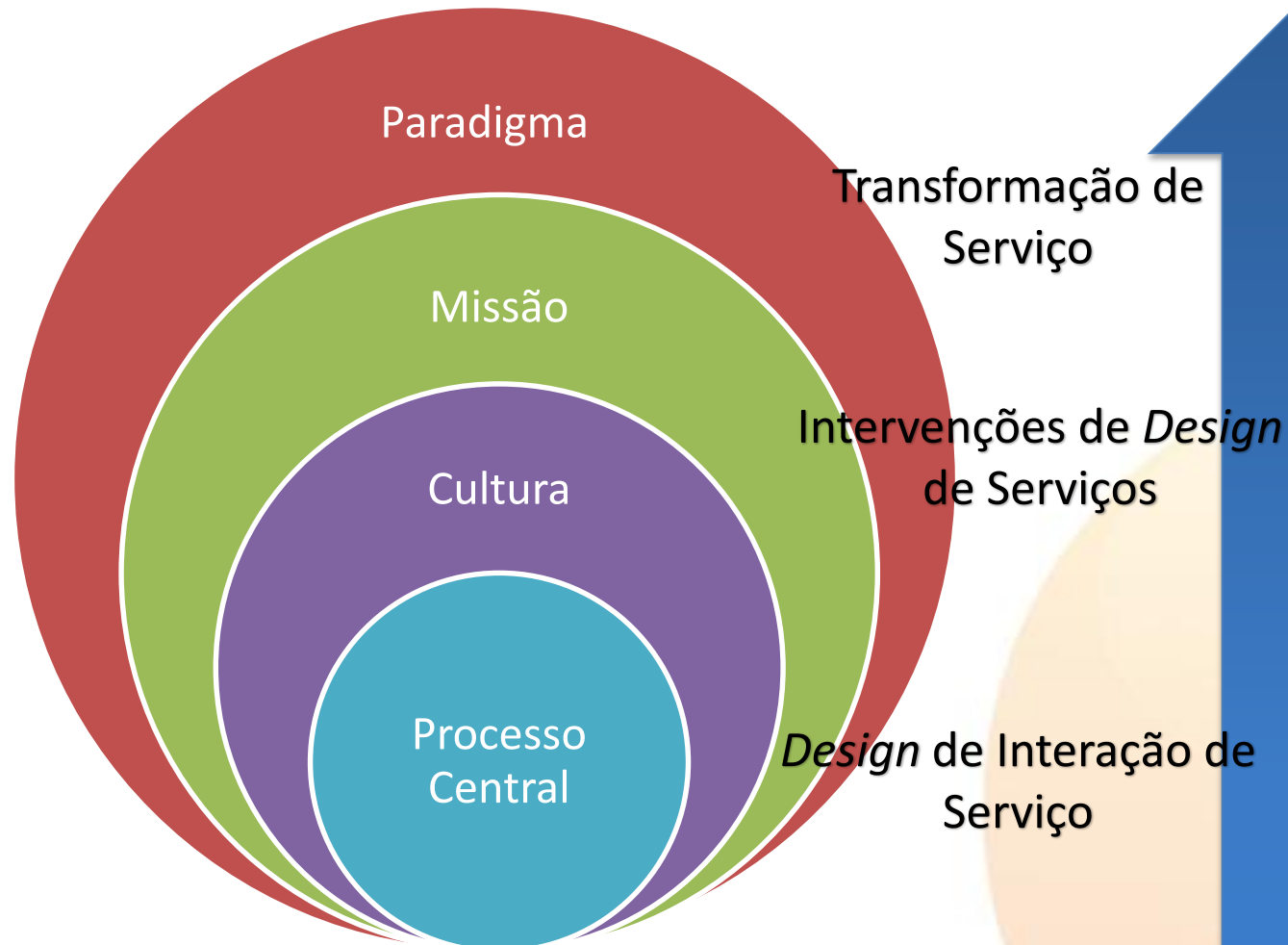
Mudanças qualitativas no sistema como um  
todo



# *Transformational Change*



# *Transformational Change*



# *Transformational Change*

**Num contexto de coprodução de serviços estas mudanças devem ocorrer dos dois lados:**

**ORGANIZAÇÃO**

**e**

**USUÁRIOS/COMUNIDADE**



# *Transformative Practices and Principles*

Desenvolvimento de um *framework* que busca unificar **práticas transformadoras** em **design**, **desenvolvimento organizacional** e de **pesquisa-ação** da comunidade com um foco especial em questões de **reforma do serviço público** e **bem-estar**





# *Transformative Practices and Principles*

## 1. Cidadãos Ativos

Cocriador no processo  
de transformação do  
serviço

Cidadãos = Agentes

“empoderamento”

Participação (recurso chave para  
mudar o modelo tradicional  
hierárquico de entrega de serviços  
e a percepção do cidadão sobre si  
mesmo)



# *Transformative Practices and Principles*

## **2. Intervenção à Escala de Comunidades**

### Comunidades como Escala de Intervenção

(maior que o indivíduo para impor restrições morais que transcendem vontades individuais, mas pequena o suficiente para ser reconhecida como representando dos interesses individuais)



# *Transformative Practices and Principles*

## 3. Construção de Capacidades e Projetos de Parcerias

Mudança Cultural:

- Confiança
- Diálogo



# *Transformative Practices and Principles*

## **4. Redistribuição dos Poderes**

Os cidadãos participam efetivamente do processo de tomada de decisão **em determinadas situações**  
(parceria / controle do cidadão)

# *Transformative Practices and Principles*

## **5. Reforço da Imaginação e da Esperança**

Capacidade de imaginar um futuro que seja  
possivelmente melhor

(novas visões de futuro)

**Desenvolvimento de um sistema a partir de uma condição anterior,  
utilizando capacidades já existentes**



A comunidade precisa confiar  
em suas capacidades e na  
possibilidade de implementá-las  
futuramente

# *Transformative Practices and Principles*

## **6. Construção de Infraestrutura e Plataformas facilitadoras**

O conceito de “coprodução” é uma estratégia chave para a construção de serviços mais eficazes e personalizados – plataformas flexíveis

(o projeto se desenvolve durante o uso desses serviços – novamente surge o conceito de “cocriação”)

# *Transformative Practices and Principles*

## **7. Avaliação do Sucesso e Impacto**

Como mensurar sucesso e impacto em sistemas complexos?

Quais são as dimensões de “sucesso”?

Quando a transformação está relacionada à cultura e à mudança de visão de mundo, como é possível avaliar isso?

Quando a transformação está relacionada ao fortalecimento da comunidade, ao bem-estar e ao capital social, como é possível medir isso?

# *Transformative Practices and Principles*

## **7. Avaliação do Sucesso e Impacto**

**Validade do Resultado** – melhoria real do bem-estar humano e resolução de problemas relevantes

**Validade da Democracia** – depende o nível de todas as partes interessadas potencialmente afetadas pelo projeto

**Validade do Processo** – analisa a forma como o projeto permite a aprendizagem e aperfeiçoamento dos participantes





# *Transformative Practices and Principles*

## **7. Avaliação do Sucesso e Impacto**

**Validade Catalítica** – analisa a forma como os participantes foram realmente capacitados pelo processo de entender e mudar a realidade dentro e fora do ambiente e como o conhecimento local pode ser aplicado de forma mais ampla

**Validade Dialógica** – refere-se ao modo como os investigadores se envolveram em discussões críticas sobre resultados de pesquisa com os participantes do projeto



# *Considerações Finais*

1. Instrumento bastante qualitativo (visão de mundo, mudança cultural, etc);
2. Método de avaliação do *framework* não é claro, muito subjetivo;
3. O *Framework* é, basicamente, baseado na literatura e, embora a metodologia para construção seja a pesquisa-ação, esta não foi aplicada como um todo dentro de um ambiente;
4. Proposta interessante, une dois mundos que, num primeiro momento, não estão “conectados” – a autora tem seu mérito, apesar das limitações citadas anteriormente.

# Serviços Transformadores e *Design* de Transformação

**Daniela Sangiorgi**

Apresentação por *Larissa Mariany Freiberger Pereira*

