

O DESIGN DE SERVIÇO NA ARQUITETURA DE INTERIORES: uma abordagem interdisciplinar

THE SERVICE DESIGN IN INTERIOR ARCHITECTURE: an interdisciplinary approach

SANTORO, Mariana; Mestranda; Universidade do Estado do Rio de Janeiro – ESDI

delasarq@gmail.com

SPIEGEL, Thais; Doutora; Universidade Federal do Rio de Janeiro – COPPE

thais@eng.uerj.br

Resumo

Com uma abordagem centrada no usuário, o Design de Serviços visa a criação de experiências positivas, a coparticipação e o mapeamento da jornada do cliente. Assim, ao integrar seus conceitos no desenvolvimento de serviços de arquitetura, os escritórios têm possibilidade de melhorar a qualidade de entrega de seus projetos, além da implementação de processos de elaboração mais integrados com o cliente. Este artigo tem como finalidade explorar e analisar a interseção entre Design de Serviços nos Serviços de Arquitetura, focado na colaboração interdisciplinar no contexto dos escritórios de arquitetura. Obteve-se análise da integração dessas disciplinas no amadurecimento dos serviços oferecidos, destacando a compreensão dos princípios e práticas de ambas as áreas para uma entrega de sucesso. Além de validar a importância da colaboração efetiva dos *stakeholders* para garantir atender às expectativas dos usuários; agregar valor aos serviços e validar o Design de Serviço como ferramenta para fomentar a lucratividade.

Palavras Chave: Design de Serviço, Arquitetura, Interdisciplinaridade e Serviço de Arquitetura.

Abstract

With a user-centered approach, Service Design aims to create positive experiences, co-participation, and map the customer journey. By integrating these concepts into the development of architectural services, firms have the opportunity to enhance the quality of project delivery and implement more integrated design processes with clients. This article aims to explore and analyze the intersection of Service Design in Architecture Services, focusing on interdisciplinary collaboration within architectural offices. It will examine how integrating these disciplines matures the services offered, emphasizing understanding the principles and practices of both areas for successful delivery. The article will also discuss the importance of effective stakeholder collaboration in meeting user expectations, adding value to services, and validating Service Design as a tool to foster profitability.

Keywords: Service Design, Architecture, Interdisciplinary, and Architectural Services.

1 Introdução

De acordo com Melhado e Grilo, a partir dos anos 2000, o setor de projetos tem passado por significativas mudanças no cenário competitivo, sobretudo se tratando da construção civil e/ou de projetos de arquitetura e interiores. Os desafios enfrentados pela sociedade contemporânea demandam uma mudança de paradigmas sobre como responder a essas questões através das áreas do Design e da Arquitetura e Urbanismo (Unanue, 2021). Algumas dessas mudanças mais significativas são impulsionadas por uma série de fatores externos que estão transformando a forma como os profissionais atuam e como os projetos são concebidos e executados. Além do mais, essas mudanças são reflexos não apenas das evoluções tecnológicas, mas também as demandas do mercado por novas abordagens e tipologias de serviços oferecidos pelos arquitetos e empresas do setor.

Como exemplo mais perceptível do avanço da tecnologia e sua crescente integração nos processos de design e construção, as ferramentas de interação como BIM (*Building Information Modeling*), realidade virtual e impressão 3D estão revolucionando a maneira como as empresas concebem e apresentam seus projetos, permitindo uma visualização mais detalhada e precisa das ideias e uma maior eficiência na comunicação com os clientes e demais *stakeholders*. Como consequência da pandemia da COVID-19 também, a globalização e a internacionalização dos mercados têm ampliado as oportunidades para empresas de arquitetura, que agora podem encontrar demanda de projetos em diferentes regiões (online), o que exige uma maior adaptabilidade por parte dos profissionais.

Diante do cenário apresentado, de constantes transformações, esses profissionais precisam estar atentos às tendências e às demandas do mercado, buscando se atualizar e se adaptar às novas realidades para continuarem competitivos. Além de oferecer soluções de qualidade aos seus clientes, podendo variar desde a especialização em nichos específicos de mercado até a adoção de novas abordagens e modelos de negócio, como o desenvolvimento de novos serviços. O design de serviços tem emergido como uma abordagem fundamental para melhorar a experiência do usuário em uma variedade de contextos, incluindo o ambiente construído. Essa interseção entre o design de serviços e o desenvolvimento de novos serviços de arquitetura tem sido relevante, especialmente no contexto dos escritórios de arquitetura. De acordo com Francis D. K. Ching e Jarzombek (2015), os arquitetos devem estar atualizados sobre as últimas tendências em tecnologia, materiais e métodos construtivos, bem como considerar princípios de sustentabilidade e resiliência em seus projetos.

Com a crescente demanda por serviços ágeis, dinâmicos e que atendam às necessidades de diferentes usuários/clientes em espaços interiores funcionais e esteticamente atraentes, surge a necessidade de uma abordagem mais integrada que leve em consideração tanto os aspectos físicos quanto a experiência entregue ao usuário durante o processo. Este artigo investiga a relação entre o design de serviços e arquitetura, buscando entender como essa integração pode ser benéfica para empresas de arquitetura. Este estudo adota uma abordagem qualitativa, baseada em revisão de literatura. Foram consultados artigos acadêmicos, livros e outras fontes relevantes para compreender a relação entre o design de serviços e o desenvolvimento de serviços para escritórios de arquitetura, com foco em projetos de interiores.

O design de serviços ajuda a criar novos serviços e a melhorar aqueles já existentes, de maneira a fazê-los mais úteis, utilizáveis e desejáveis para os consumidores e eficientes e eficazes para as empresas. (MORITZ, 2005).

2 Análise da Literatura

Atualmente, a relação entre arquitetura de interiores e o design de serviço ainda é um tema pouco explorado no Brasil, com escassas publicações de peso acadêmico tratando das questões, das teorias e dos processos relativos à área. (Unanue, 2020). Uma revisão da literatura foi feita com intuito de levantar a bibliografia existente que articula aplicação de princípios e ferramentas do design de serviço e a arquitetura, sobretudo arquitetura de interiores, buscando encontrar material de pesquisas já existente para mapear os temas trabalhados e locais onde é possível obter mais estudos sobre a interdisciplinaridade.

Sendo parte de um trabalho de pesquisa de mestrado, que tem como objetivo futuro a análise complexa da interdisciplinaridade do Design de Serviço e a arquitetura, foi utilizado para essa revisão as questões de pesquisa utilizada na dissertação: “Como é possível utilizar design de serviço para melhorar empresas de serviços de arquitetura? ” Dessa forma, o Protocolo de Pesquisa inicialmente utilizado para a revisão da literatura, tem como objetivo principal a seleção e apresentação das publicações disponíveis sobre o tema principal utilizando os critérios básicos descritos no Quadro 01.

Quadro 1 – Protocolo de Pesquisa.

Critérios	Conteúdo
Objetivo da pesquisa	Análise de conteúdo existente que relacione o design de serviço com a arquitetura, sobretudo de interiores, com intuito de levantar e mapear melhores ferramentas que auxiliem pequenas empresas de arquitetura na criação de melhores serviços e produtos com enfoque na experiência do usuário.
Tema da Pesquisa	Acredita-se que o design de serviços possa romper com as metodologias tradicionais e melhorar a qualidade dos processos, visando à valorização da experiência dos usuários e à inovação do produto oferecido. “O design de serviços ajuda a criar novos serviços e a melhorar aqueles já existentes, de maneira a fazê-los mais úteis, utilizáveis e desejáveis para os consumidores e eficientes e eficazes para as empresas.” (MORITZ, 2005)
Palavras-chave	<ul style="list-style-type: none"> ● Design de Serviço ● Arquitetura ● Interdisciplinaridade ● Serviço de Arquitetura

Fonte: própria autora, 2024.

Utilizando como base de dados primários o site *Scopus* foram catalogados artigos e publicações, desde sua data de criação até 2023, com *strings* de busca inicial e que estejam relacionados com o tema. Bibliografias e listas de referências utilizadas nos artigos estudados foram pesquisadas para identificar materiais relevantes adicionais. Para uma seleção de trabalhos, foram adotadas estratégias de busca (filtros) para refinar os trabalhos realmente pertinentes à pesquisa (palavras chave, área de pesquisa, ano, idioma, acesso ao trabalho). Ao final foram considerados válidos para a análise os trabalhos cujo título, resumo e conclusão eram significativos

ao estudo, sendo descartados os que fugiam ao objetivo proposto, ou em duplicata. Seguindo as etapas para análise do conteúdo obtido a partir do Protocolo de Pesquisa, baseado em filtros aos critérios de inclusão e exclusão, 31 trabalhos extraídos do site (*Scopus*) foram listados e passaram para análise dos conteúdos propostos. Além desses foram acrescentadas 9 publicações extras.

A fim de uma análise qualitativa do material existente sobre o tema estudado, foram utilizados como critérios de qualidade e validade metodológica, para esse total de 40 trabalhos, aplicando 3 filtros de classificação, onde foram incluídos ou excluídos trabalhos levantados. Ao final, dos trabalhos excluídos, não foi possível termos acesso ao texto completo de 3 trabalhos selecionados, e 26 trabalhos, após análise do conteúdo da introdução e conclusão, entendeu-se que não se tratava dos temas estudados na pesquisa (na sua maioria, tratava de design de serviço voltado para tecnologia da informação, interfaces, gestão de processos, modularidade e arquitetura da computação).

Com a finalidade de mapear os últimos trabalhos selecionar da etapa anterior, todos manuscritos extraídos foram agrupados e organizados para análise do conteúdo, referências e bibliografia utilizada. Partindo do pressuposto que a coleta de dados é ter compreensão da relevância do tema e análise de fato de como a interdisciplinaridade do tema tem sido abordada (e definida), termos que tem sido usado e como encontramos materiais pertinentes à pesquisa durante os anos, para a leitura dos textos, foi possível extrair dados.

2.1 Análise dos dados

Em suma, o objetivo dessa revisão foi explorar o estudo de design de serviços como uma abordagem multidisciplinar, como se apresenta na literatura, relacionando-o às suas metodologias e ferramentas de modo interdisciplinar, sobretudo na arquitetura. O comportamento e a maneira que o uso de termos pertinentes e definições são usadas e material existente sobre a união dos temas tem sido estudado, e a sua relevância para estudos acadêmicos. E posteriormente a sua aplicabilidade no dia a dia como estrategicamente, a fim de trazer resultados econômicos aos espaços corporativos.

Analisando o perfil de pesquisadores com publicações do tema no Brasil especificamente, pode-se perceber uma demanda da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), onde tem-se o Programa de Pós-graduação de Ambiente Construído, assim como o Grupo de Pesquisa Ágora, onde investiga inovações na metodologia e no ensino de projeto, história e teoria, e a associação pioneira entre design de serviços e espaço. Com pesquisas nas áreas de arquitetura e urbanismo e Design de Interiores, com ênfase em Ensino, Projeto e Teoria desde o início de 2018, o tema espaço no design de serviços vem sendo investigado no âmbito da graduação (em projetos de iniciação científica) e na pós-graduação (em dissertações de mestrado), onde encontram-se publicações sobre os temas mencionados. Atualmente (2020) com trabalhos que buscam dar continuidade às pesquisas anteriores e explorar possibilidades de utilização dos métodos e ferramentas do design de serviço aliados ao ensino da prática projetual em arquitetura e urbanismo (Unanue, 2021). Uma literatura pertinente à pesquisa de mestrado como fonte secundária de conteúdo e referências, mantidas na revisão da literatura analisada no primeiro momento.

3 Conceitos

3.1 Design de Serviço

O design de serviço tem se destacado como uma abordagem fundamental para melhorar a qualidade e a eficiência desses serviços oferecidos por empresas. Sinalizando que ainda assim é uma perspectiva pouco encontrada dentro de empresas de arquitetura, pequenos escritórios como exemplo. Como define Ruffo (2017), o design de serviço é a disciplina de criar, repensar ou reinventar as atividades prestadas para os clientes internos e externos, acessando e modificando as interações humanas para produzir uma experiência satisfatória a todos os envolvidos. É uma abordagem que visa criar experiências memoráveis e eficazes para os usuários de um serviço (Stickdorn & Schneider, 2014), envolve a identificação das necessidades e desejos dos usuários, a criação de jornadas do usuário e a prototipagem iterativa para melhorar a qualidade do serviço. Apresenta-se, portanto, como uma ferramenta capaz de auxiliar na melhoria da experiência de seus usuários, uma vez que entende as demandas de todos os envolvidos e encontra soluções positivas/inovadoras relacionadas ao uso do espaço (Pinheiro, 2015).

Serviços dificilmente conseguem ser padronizados, pois são jornadas que precisam ser vivenciadas para poderem ter seu valor e performance avaliados. Dependem da integração de diversos *stakeholders* (gestores, funcionários de linha de frente, funcionários de retaguarda, usuários e até interfaces não-humanas) sendo produzidos conjuntamente por eles e simultaneamente ao atendimento do usuário (UNANUE, 2020).

Sobretudo, Unanaue (2021) aponta que as pesquisas anteriores e o debate em design de serviço sempre incluíram como ponto principal o usuário e os aspectos relacionados a sua experiência com o serviço, portanto, métodos de criação de soluções como o co-design e o design participativo fazem parte do repertório de criação em design de serviço. Para Stickdorn e Schneider (2014), o *design thinking* de serviços é composto por cinco princípios básicos, os quais serão usados como base teórica no artigo: a centralidade no usuário que preconiza que todos os serviços sejam pautados pelo olhar do cliente; co-criativo que pressupõe que todos os *stakeholders* devem estar incluídos no processo; sequencial, uma vez que compreende os serviços como parte de uma sequência de ações inter-relacionadas; evidente partindo do pressuposto que, embora intangíveis, os serviços sejam visualizados como artefatos físicos; e holístico, o que atribui uma visão geral ao ambiente de um serviço. Dessa forma, podemos entender que o design de serviço, ao combinar a lógica pragmática da gestão dos serviços com o viés humanístico do design, seja capaz de promover experiências focadas nos usuários e a consequente melhoria do ambiente construído (Unanue, 2020).

Dessa forma, o design de serviço pode desempenhar um papel crucial na diferenciação de uma empresa e no seu amadurecimento quanto à entrega de produtos e serviços. Os escritórios de arquitetura têm a responsabilidade de projetar espaços que atendam às necessidades funcionais, estéticas e emocionais dos usuários finais. O desenvolvimento de serviços de arquitetura envolve a compreensão das necessidades dos clientes, a criação de espaços que atendam a essas demandas e a entrega de uma experiência satisfatória aos usuários finais. Ao integrar os princípios do design de serviço para o desenvolvimento dos processos internos da empresa de modo geral, é possível que sejam criados modelos de negócios que vão além da entrega de espaços funcionais e dentro das necessidades e expectativas.

3.2 Serviço na Arquitetura

Conforme cita Ênio Padilha (2013), nas escolas de arquitetura, especialmente nas públicas,

os futuros arquitetos não são formados por empreendedores e sim por funcionários públicos. Não há histórico de disciplinas ou matérias que auxiliem ou forneçam base teórica de gestão empresarial, empreendedorismo ou ferramentas de administração. Basicamente, o processo de gerenciamento nem é ensinado, ou muitas vezes nem se escuta este termo durante o curso de arquitetura. (Dorneles, 2016).

Serviços de arquitetura, inserido no contexto estudado (de escritórios de arquitetura e projetos), abrange diversas atividades e processos com o intuito de conceber, desenvolver, planejar e executar espaços alinhados às preferências e expectativas do cliente: um projeto. Segundo o Instituto dos Arquitetos do Brasil (IAB) a definição de projeto é: (...) intento desígnio, empreendimento e, em acepção, um conjunto de ações, caracterizadas e quantificadas, necessárias à concretização de um objetivo. Embora este sentido se aplique a diversos tipos de atividade, em cada um deles o projeto se materializa de forma específica.

Certos aspectos especiais da resolução de problemas podem ser identificados no contexto do design. Essas características têm uma influência sobre como designers e arquitetos abordam o projeto de serviços (Holopainen, 2010). No desenvolvimento de cada projeto de arquitetura, mais especificamente, são levados em conta não apenas aspectos gerais físicos do ambiente, mas também análises de contextos culturais, sociais, econômicos e ambientais para atender às necessidades dos clientes e usuários. Ele engloba a elaboração de programas de necessidades, estudos de viabilidade, desenvolvimento de conceitos, elaboração de desenhos técnicos e acompanhamento da execução da obra. O Serviço de arquitetura é definido como um processo criativo e colaborativo que combina conhecimentos técnicos, artísticos e científicos para transformar ideias em realidade construída (Groat e Wang, 2013). Desse modo, Unanue, Botelho e Souza (2020), apontam elaboração do espaço deve ser coerente com o impacto emocional que se pretende promover a quem irá vivenciar o espaço, considerando diversos fatores que influenciam a experiência do usuário, ainda que, em primeiro momento o aspecto visual seja o elemento imediato a ser captado.

Arquitetura de Interiores, nesse contexto dos serviços oferecidos, constitui uma disciplina que visa à concepção de espaços internos prioritariamente. Assim, pode-se caracterizar por uma metodologia que une elementos arquitetônicos, de design e de planejamento espacial para criar ambientes. No âmbito dos escritórios de arquitetura, desempenha um papel mais central e de serviço mais personalizado. Segundo Pile (2007), a colaboração entre arquitetos, designers de interiores e outros profissionais da área é fundamental para criar soluções integradas que atendam às demandas dos clientes e sejam esteticamente atraentes e tecnicamente viáveis.

Do ponto de vista do mundo contemporâneo, o Design está constantemente evoluindo e transformando, impulsionada, principalmente, por avanços da tecnologia, transformações culturais e/ou novas demandas do mercado. O desenvolvimento de serviços de arquitetura, por outro lado, tem sido historicamente mais focado na criação de espaços físicos do que na experiência do usuário. Embora a estética e a funcionalidade dos ambientes sejam de extrema importância e relevância, muitas vezes a consideração da jornada do usuário dentro desses espaços é negligenciada.

Os escritórios de arquitetura desempenham um papel crucial na concepção e execução de projetos de interiores. Tradicionalmente, o foco tem sido na estética e funcionalidade dos espaços, porém, uma abordagem mais centrada no usuário está se tornando cada vez mais questionada. O desenvolvimento de serviços de arquitetura para escritórios de arquitetura envolve a compreensão das necessidades e preferências dos clientes, a criação de espaços que atendam a essas demandas

e a entrega de uma experiência satisfatória aos usuários finais.

Dessa forma, o usuário também deve ser considerado um fator central para a definição de diretrizes e estratégias dos negócios. Se entendermos por usuário todo indivíduo que participa do processo de um serviço ou produto, desde sua concepção, até o consumo do mesmo, podemos considerar como usuários de um serviço tanto o funcionário que trabalha e vivencia um espaço corporativo, quanto um cliente que busca um produto/serviço e vivencia o ambiente construído do ponto de venda. Assim, o design de serviço trabalha com o entendimento de usuário para referir-se a todos os envolvidos no sistema de um serviço. (Unanue, 2020).

4 Interdisciplinaridade e oportunidades

Com a análise de conceitos e compreendendo das proximidades e incongruências entre o design de serviços e arquitetura, percebe-se que relacionar as duas disciplinas envolve compreender como as práticas e os princípios do design de serviços podem ser aplicados para melhorar a qualidade do produto oferecido, bem como a importância da experiência dos usuários durante o processo de planejamento e execução do projeto. Colocando em perspectiva a percepção do cliente como usuário final do serviço e do projeto de arquitetura, bem como do ambiente planejado. Dessa forma, o usuário também deve ser considerado um fator central para a definição de diretrizes e estratégias dos negócios. Entendendo por usuário todo indivíduo que participa do processo de um serviço ou produto, desde sua concepção, até o consumo do mesmo, podemos considerar como usuários de um serviço tanto o funcionário que trabalha e vivencia um espaço corporativo, quanto um cliente que busca um produto/serviço e vivencia o ambiente construído do ponto de venda. Portanto, quanto antes todos estes *stakeholders* forem envolvidos no processo mais simples serão as interferências nas fases iniciais do projeto, o que resultará também em um melhor funcionamento do ambiente construído para todos os seus usuários (Minatele, 2021). Assim, o design de serviço trabalha com o entendimento de usuário para referir-se a todos os envolvidos no sistema de um serviço (Unanue, 2014).

Do ponto de vista econômico, percebe-se que a maturidade e crescimento do escritório de arquitetura advém da constante percepção das demandas do mercado, bem como da sua capacidade de adaptação constante tanto interna como de serviços e produtos. Seja no seu desenvolvimento de acordo com tecnologias disponíveis no mercado, seja no desenvolvimento humano. Configura-se um ambiente favorável aos escritórios capazes de se adaptar às mudanças no cenário competitivo, diferenciando-se dos concorrentes (Melhado e Grilo, 2003). Nesse sentido, a implementação dos conceitos e princípios do design de serviço, prioritariamente aqueles que visando a percepção do cliente do valor da empresa e do serviço oferecido, se torna primordial para a criação de um portfólio interno de projetos bem-sucedidos e práticas a serem replicadas, bem como carta de clientes satisfeitos. Da mesma maneira, incorporar ferramentas e métodos próprios do design de serviço à prática arquitetônica pode ser entendido como um uso do design para aprimorar o gerenciamento da atuação profissional (Albuquerque, 2022).

Posicionamento estratégicos, e conceitos de gestão se tornam vantagem para esses escritórios, uma vez visando seu crescimento. De acordo com Melhado e Grilo (2003), são primordiais alguns ajustes em [...] sistema de gestão da qualidade; gerentes de projeto atuando sob a direção do cliente; contratos como ferramentas de gestão e prevenção de riscos; formação de preços com base na geração de valor, permitindo a recuperação dos investimentos em tecnologia e recursos humanos; investimento em habilidades para a gestão de prazos, custos e qualidade.

A interseção entre o design de serviço e a arquitetura de interiores representa uma oportunidade significativa para os escritórios de arquitetura melhorarem a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes. A interdisciplinaridade desempenha um papel fundamental no desenvolvimento de serviços em escritórios de arquitetura. Para criar espaços que atendam às necessidades e expectativas dos clientes, é essencial que arquitetos, designers de interiores e outros profissionais trabalhem em conjunto, combinando seus conhecimentos e habilidades. A colaboração interdisciplinar permite uma abordagem mais abrangente no desenvolvimento de projetos, garantindo que todos os aspectos, desde a concepção até a implementação, sejam considerados.

As crescentes complexidades contemporâneas exigem abordagens inovadoras e sistêmicas para criar um futuro resiliente, sustentável, colaborativo e de relações ressignificadas. E isso deve incluir a formação de profissionais capazes de compreender o aumento de complexidades na pesquisa, no projeto e na prática de uma interdisciplinaridade capaz de impulsionar a inovação através do projeto dos espaços que habitamos. (Unanue, 2021)

Explorando os principais conceitos básicos do design de serviço encontrados na literatura analisada, com ênfase nos serviços de arquitetura, destacando sua relevância e aplicabilidade para os escritórios de projeto. É possível observar como algumas dessas ferramentas podem ser aplicadas em diferentes fases de projeto, a depender do princípio e finalidade da sua utilização.

Quadro 2 – Estratégias e conceitos

Conceito	Aplicabilidade
Persona	Permite ao profissional a criação de um (ou mais) perfis de clientes/usuários, segmento ou grupos de mercado focal. Assim é possível alinhar estratégias e expectativas criadas acerca da necessidade desse perfil concomitante com os produtos e serviços oferecidos.
Centrado no Usuário	Profissionais devem prioritariamente entender as necessidades, desejos e expectativas dos usuários finais ao criar seus projetos, colocando em segundo plano, preferência pessoais ou tendência impostas. Isso envolve realizar pesquisas de mercado, entrevistas com os clientes e análises do contexto para garantir que o design do espaço atenda às demandas reais dos usuários, visando contexto social do mesmo, e que proporcione uma experiência positiva.
<i>Blueprint</i>	O profissional e o cliente têm a sua disposição o mapeamento e a visualização esquemática de todo sistema de interações entre escritório e usuário. Facilitando o entendimento dos pontos de contato do cliente com o projeto, interações com outros <i>stakeholders</i> (prestadores de serviços, por exemplo), e assim prever ações e demandas de todas as partes envolvidas.
Jornada do Usuário	Essa abordagem envolve mapear todas as interações que o usuário tem com o espaço projetado, desde o momento em que ele entra em contato com o escritório, propósitos e finalidades que o levaram até aquele momento, até a utilização final do ambiente. Compreender toda a jornada desse usuário permite identificar pontos de contato críticos

	e oportunidades de melhorias no design do ambiente como um todo.
Prototipagem	Esse processo envolve criar versões preliminares do projeto, como maquetes ou modelos virtuais, e testá-las com os usuários para obter feedback e fazer ajustes. Essa já é uma abordagem muito utilizada atualmente, que permite aos escritórios refinar seus projetos ao longo do tempo, garantindo a total compreensão do cliente ao projeto elaborado, e que atendam às necessidades e expectativas dos usuários finais.
Mapa de <i>Stakeholders</i> Colaboração Interdisciplinar	Nos escritórios de projeto de arquitetura, isso significa trabalhar em conjunto com designers de interiores, engenheiros e outros especialistas para elaboração, planejamento e execução do projeto de arquitetura. O envolvimento de disciplinas e profissionais de áreas correlacionadas garante uma visão mais abrangente do projeto e permite soluções inovadoras.
Foco na Experiência	Por fim, o design de serviço destaca a importância de criar experiências significativas para os usuários. Nos escritórios de projeto de arquitetura, isso significa ir além da estética do projeto em si, e considerar aspectos como conforto, acessibilidade, funcionalidade e usabilidade do espaço. Já a experiência, sendo inerente ao indivíduo, torna-se completamente pessoal, abarcando sua memória, emoção, físico e intelecto (Pine e Gilmore, 1998). O objetivo é proporcionar aos usuários uma experiência positiva que atenda às suas necessidades e expectativas, tanto esteticamente quanto mantendo todo projeto e execução dentro do esperado com tempo, custo e qualidade de entrega.

Fonte: própria autora, 2024.

Com base na revisão de literatura, fica claro que há uma oportunidade significativa para integrar o design de serviço no desenvolvimento de serviços de arquitetura. Ao integrar esses conceitos em seus processos de projeto, os escritórios podem garantir a entrega de serviços de melhor qualidade que atendam às demandas do mercado e superem as expectativas dos clientes. Elementos como a criação de jornadas do usuário para espaços físicos, o uso de *blueprinting* para mapear pontos de contato entre o usuário e o espaço, e a aplicação de técnicas de co-design para envolver os usuários no processo de design arquitetônico podem melhorar drasticamente a experiência do usuário em ambientes construídos. Como vantagem dessa abordagem, está o surgimento da possibilidade de adição de valor na diferenciação de serviços, pois a experiência em serviços está relacionada a um tipo de resultado econômico não articulado (Pine e Gilmore, 1998).

A integração do design de serviços no desenvolvimento de serviços para escritórios de arquitetura pode trazer uma série de benefícios. Ao adotar uma abordagem centrada no usuário desde as fases iniciais do projeto, os arquitetos podem criar espaços interiores que não apenas atendam às necessidades funcionais e estéticas, mas também proporcionem experiências memoráveis aos usuários finais.

5 Conclusões

Para investigar a relação dos temas estudados, o artigo concentrou-se inicialmente na revisão de literatura. Inicialmente, o foco foi direcionado para a relação e interdisciplinaridade entre o design de serviço e a arquitetura de interiores. E a partir dessa análise, ficou evidente que, apesar de sua importância, essa área ainda é tratada de maneira limitada na literatura disponível.

No processo de Design, o usuário deve ser um participante ativo e não apenas ser considerado. O Design centrado no usuário e na cocriação são fundamentos do design de serviço (Stickdorn, 2020) que podem ajudar a melhorar a prática dos arquitetos. A colaboração dos usuários também é apresentada como um elemento capaz de fornecer percepções e interações mais empáticas dentro do espaço. A interação entre os participantes dos serviços os torna únicos e, deste modo, não pode ser vista como uma ameaça ao serviço; pelo contrário, deve ser considerada como uma oportunidade de tornar a experiência ainda mais especial (Minatele, 2021).

As ferramentas apresentadas caracterizam peças que podem auxiliar na melhor elaboração do projeto juntamente ao cliente, com intuito de colocar o usuário como participante no processo, como mais um colaborador de criação. Juntas são estratégias para o amadurecimento do escritório como empresa, e evolução nos serviços oferecidos. Os princípios e prática do design de serviços apontam para um processo criativo que inclui a participação ativa dos clientes, usuários e demais *stakeholders*, buscando-se a investigar as contribuições que o design de serviço poderia oferecer ao contexto de projeto de arquitetura. (Albuquerque, 2022).

6 Referências

- ALBUQUERQUE, P.C.S.S. **Por uma concepção cocriativa na arquitetura design de serviço e a revisão do processo de projeto arquitetônico**. Dissertação, Universidade Federal de Juiz de Fora, Programa de Pós-Graduação em Ambiente Construído, 2022.
- BRITTES, G. A. S.; UNANUE; M. G.; BRAIDA, F. **Design de serviços e a qualidade do projeto de ambientes corporativos**. In: Simpósio Brasileiro de Qualidade do Projeto no Ambiente Construído, 6., Uberlândia, 2019. Anais de Simpósio Brasileiro de Qualidade do Projeto no Ambiente Construído, 2019. p. 295-305. DOI <https://doi.org/10.14393/sbqp19029>.
- DORNELES, A. **Gerenciamento de Projeto e de Escritórios de Arquitetura**. Instituto de Pós-Graduação - IPOG Cascavel, PR, 2016.
- FRANCIS, D. K. C; JARZOMBEK, M. **A Global History of Architecture**. Editora John Wiley & Sons, 2015.
- GROAT, L; WANG, D. **Architectural Research Methods**. Editora John Wiley & Sons, 2013.
- HOLOPAINEN, M. **Exploring service design in the context of architecture**. The Service Industries Journal, nº 30, p. 597-608, 2010.
- INSTITUTO DOS ARQUITETOS DO BRASIL: IAB. In: <http://www.iab.org.br/>.
- MELHADO, S; GRILO, L. **Desafios e oportunidades para os escritórios de projetos frente às tendências para gestão de processo do projeto e do empreendimento**. Boletim Técnico da Escola Politécnica da USP, São Paulo, 2003.

- MERONI, A. **Creative Communities: People Inventing Sustainable Ways of Living**. Edizioni Polidesign, 2007.
- MINATELE, N. P. B. **Interdisciplinaridade entre Arquitetura de Interiores e Design de Serviço nos espaços de varejo: diretrizes para o projeto do espaço**. Dissertação, Universidade Federal de Juiz de Fora, Programa de Pós-Graduação em Ambiente Construído, 2021.
- MORITZ, S. **Service design: practical access to an evolving field**. Germany: Köln International School of Design, 2005.
- PADILHA, E. **Administração de Escritórios de Arquitetura e Engenharia**. Editora 893, 2013.
- PILE, J. **Interior Design**. 2007.
- PINE, B.J.II; GILMORE, J. H. **Welcome to the Experience Economy**. Harvard Business Review, 1998.
- PINHEIRO, T. **The Service Startup: Inovação e Empreendedorismo através do Design Thinking**. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2014.
- SOLDAN, M. H. **A Construção Do Problema Projetual: Abordagens e Métodos Do Design Centrado No Humano e Da Arquitetura**. Dissertação, Centro Universitário Ritter dos Reis, Faculdade de Design, Porto Alegre, 2015.
- STICKDORN, M; SCHNEIDER, J. **Isto é Design Thinking de Serviços - Fundamentos, Ferramentas, Casos**. Editora Bookman, 2014.
- STICKDORN, M. **Definições: o design de serviços como abordagem interdisciplinar**. Editora: Bookman, 2014.
- STICKDORN, M. **Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real – manual do praticante**. Editora: Bookman, 2020.
- TREVISAN, R. M.; BARROS, G. G.; ONO, R. **Desafios na gestão de escritórios de arquitetura: Estudos de caso sobre a visão de arquitetos titulares**. Gestão & Tecnologia de Projetos, São Carlos. n.º 2, 2022.
- UNANUE, M; BOTELHO, C; SOUZA, A. **Arquitetura de Interiores e Design de Serviço: Uma Abordagem Interdisciplinar para a Experiência do Usuário**. Tríades, n.º 9, p. 416, dez 2020.
- UNANUE, M. **Arquitetura + Design de Serviço: reflexões para uma abordagem interdisciplinar**. Actas de Diseño, n.º 36, p. 377-380, out 2021.