

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA
DO RIO DE JANEIRO



Karine de Mello Freire

Design de Serviços, Comunicação e Inovação Social:
um estudo sobre serviços de atenção primária
à saúde

TESE DE DOUTORADO

Tese apresentada ao Programa de Pós
Graduação de Artes & Design da PUC-Rio
como requisito parcial para a obtenção do título
Doutor em Design.

Orientador: Profa. Vera Maria Marsicano Damazio
Coorientador: Prof. Everardo Pereira Guimarães Rocha

Rio de Janeiro
OUTUBRO de 2011



Karine de Mello Freire

**Design de Serviços, Comunicação
e Inovação social:
um estudo sobre serviços de atenção primária à saúde.**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Design da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor em Design. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Profa. Vera Maria Marsicano Damazio

Orientador

Departamento de Artes & Design - PUC-Rio

Prof. Everardo Pereira Guimarães Rocha

Co-orientador

Departamento de Comunicação - PUC-Rio

Prof. Alfredo Jefferson de Oliveira

Departamento de Artes & Design - PUC-Rio

Prof. Jorge Calmon de Almeida Biolchin

Escola Médica de Pós Graduação - PUC-Rio

Profa. Carla Martins Cipolla

Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ

Prof. Filipe Campelo Xavier da Costa

Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Profa. Denise Berruezo Portinari

Coordenadora Setorial do Centro de Teologia e Ciências Humanas - PUC-Rio

Rio de Janeiro, 14 de Outubro de 2011

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

Karine de Mello Freire

Graduou-se em Administração pela UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul) em 2001. Recebeu o título de Mestre em Administração no Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul) em 2005. É professora da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS) desde 2005

Ficha Catalográfica

Freire, Karine de Mello

Design de serviços, comunicação e inovação social: um estudo sobre serviços de atenção primária à saúde / Karine de Mello Freire ; orientador: Vera Maria Marsicano Damazio ; co-orientador: Everardo Pereira Guimarães Rocha. – 2011.

254 f. : il.(color.) ; 30 cm

Tese (doutorado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Artes e Design, 2011.

Inclui bibliografia

1. Artes e design – Teses. 2. Design de serviços. 3. Inovação social. 4. Serviços de saúde pública. I. Damazio, Vera Maria Marsicano. II. Rocha, Everardo Pereira Guimarães. III. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Artes e Design. IV. Título.

CDD: 700

Às minhas fontes de inspiração Japiassú e Luiz

Agradecimentos

À minha afetuosa orientadora Vera Damazio, por me acolher em sua casa, e me mostrar o potencial de transformação do design. No seu laboratório, decidi que minha pesquisa tentaria fazer a diferença à vida das pessoas. Obrigada pela orientação dedicada, e pelo apoio de “mãe intelectual” em todas as etapas desse doutorado;

Ao meu coorientador Everardo Rocha, por me apresentar o olhar da antropologia no mundo dos bens por compartilhar sua sabedoria de forma tão gentil, sempre me incentivando a ir atrás dos meus objetivos;

À CAPES, pela concessão da bolsa PDEE de estágio no exterior, possibilitando-me a realização da pesquisa na Inglaterra. E ao grupo de pesquisa do Imagination Lancaster: Daniela Sangiorgi, Rachael Cooper, Valarie Carr pela rica experiência compartilhada;

À Unisinos, por apresentar-me ao campo do design e por articular com o Hospital Mãe de Deus a realização da pesquisa de campo no Brasil. E aos colegas muito especiais, que em diferentes momentos, me incentivaram a fazer o doutorado, discutiram o projeto da pesquisa e contribuíram para a co-criação do serviço proposto: Silvia Dutra, Paulo Reyes, Gustavo Borba, Ione Bentz, Denise Zaffari e Helena Cortez;

Ao Hospital Mãe de Deus, especialmente à equipe da UBS Vila Gaúcha e aos diabéticos, que aceitaram compartilhar comigo suas experiências. Foram momentos inesquecíveis;

À Luisa Diebold por aventurar-se comigo na Vila Gaúcha e estar sempre pronta para transformar o mundo.

Aos Professores, que gentilmente aceitaram participar da comissão examinadora;

Aos colegas de doutorado e aos funcionários da PUC-Rio que sempre foram gentis, ajudando-me a reduzir a distância Porto Alegre – Rio de Janeiro;

Aos meus amigos e irmãos por entenderem a minha ausência;

Aos meus pais, pela minha formação e por todo o incentivo;

Ao Lulu, Boló, e todos os personagens que moram conosco, por me inspirarem, incentivarem e suportarem comigo esse período cheio de emoções.

Resumo

Freire, Karine de Mello; Damazio, Vera Maria Marsicano (orientador); **Design de Serviços, Comunicação e Inovação social: um estudo sobre serviços de atenção primária à saúde.** Rio de Janeiro, 2011. 254p. Tese de doutorado – Departamento de Artes & Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta tese investiga a contribuição do design para a inovação social dos serviços públicos de atenção primária à saúde. Para tanto, a tese foi organizada em três etapas (1) pesquisa em dados secundários sobre os campos do saber do design, dos serviços e do design de serviços; (2) observação participante em um projeto de pesquisa da Lancaster University, chamado “Design in Practice”, no qual foi possível identificar as abordagens utilizadas pelos designers de serviços voltados à criação de novos serviços de saúde para o Sistema de Saúde Público Inglês (NHS); (3) pesquisa-ação para avaliar o potencial do método, pela criação de um novo serviço de atenção à saúde, no contexto brasileiro, voltado aos portadores de diabetes tipo II. Esta foi conduzida na Unidade Básica de Saúde (UBS) Vila Gaúcha, na cidade de Porto Alegre, a partir da aplicação da abordagem projetual centrada na experiência dos usuários. Nessa etapa, foi possível fazer uma intervenção de design de serviços, criar um novo serviço de atenção de saúde aos portadores de diabetes tipo II e avaliar os resultados alcançados pelo novo serviço. Os resultados encontrados sugerem que a competência em design pode contribuir de diferentes maneiras para criação de serviços de atenção básica à saúde, a saber: (1) pela interpretação do valor e do significado do serviço para os diferentes atores envolvidos no seu uso; (2) pela tradução desse conhecimento em uma linguagem visual compreensível a todos, possibilitando a (co)criação de uma solução; (3) pela configuração do conceito do serviço, contribuindo para a construção de um argumento persuasivo sobre como as pessoas devem agir em uma determinada situação; (4) pela inclusão das pessoas, cujo comportamento precisa ser afetado, no processo de (co)criação desse argumento, favorecendo o surgimento de uma inovação social. Por fim, a tese apresenta uma proposta de método design de serviços para aqueles que têm por foco uma inovação social.

Palavras-chave

Design de serviços; inovação social; serviços de saúde pública

Abstract

Freire, Karine de Mello; Damazio, Vera Maria Marsicano (Advisor); **Design for Services, Communication and Social innovation: a study about primary care health services.** Rio de Janeiro, 2011. 254p. Doctoral Thesis – Departamento de Artes & Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This thesis investigates the design discipline contribution on primary care health services social innovation. To this end, the thesis has been divided in three stages: (1) desk research about design, service and service design disciplines; (2) participant observational research in “Design in Practice” research project at Lancaster University, where it was possible to identify the service designers approaches to create new services for British National Health System (NHS); (3) an action research to evaluate the potential of service design method by creating a new primary care health service for patients with type II diabetes, in the Brazilian context. This design project was conducted at Vila Gaucha Basic Health Unit, at Porto Alegre city, by using experience based design approach. At this stage, it was possible to make a service design intervention; to create a new primary care health service for patients with diabetes type II and to evaluate the results reached by this new service. The results shows that the design competence could contribute in different ways for the creation of new primary care health services: (1) by interpreting service value and meaning for different actors involved in its use; and (2) by translating this knowledge into a visual language understandable to all, allowing the co-creation of solution; (3) by configurating services concepts, it building a persuasive argument about how people should act in a certain situation; and (4) by including these people, whose behaviour needs to be affected, in the argument co-creation process, design makes more favourable the emergence of a social innovation. As a result of this investigation, this thesis proposes a method for designing services that focus on social innovation.

Keywords

Design for Services; Social Innovation; public healthcare services;

Sumário

1. Apresentação	13
2. Design, Serviços e Design de Serviços	23
2.1. Sobre design: algumas definições sobre o que fazem os designers	23
2.1.1. Como os designers fazem: o processo de projeto	31
2.1.2. Diferentes maneiras de fazer design: abordagens projetuais	35
2.1.3. Pontos cruciais do pensar/fazer/agir do design	40
2.2. Sobre serviços	43
2.3. Sobre Design de Serviços	46
2.3.1. Primeiros passos e abordagens	46
2.3.2. Definições: o que fazem os designers de serviços	48
2.3.3. Pontos cruciais do pensar/fazer/agir do design de serviços	50
2.3.4. Modelos teóricos para a configuração de serviços	60
2.3.5. Uma maneira de fazer design de serviços: <i>experience based design</i>	63
2.4. O design de serviços como abordagem para alcançar uma Inovação Social	70
3. Design de Serviços de Saúde: a observação da experiência inglesa no National Health System	74
3.1. Breve contextualização do projeto “Design in Practice”	74
3.2. Sobre o Sistema de Saúde Inglês – National Health System (NHS)	75
3.3. Mergulhando no projeto design in practice	80
3.4. Estudos de caso sobre o design de serviços aplicado a projetos da NHS	89
3.5. Sobre a contribuição do conhecimento do design de serviço para os serviços públicos de saúde	101
3.5.1. Os pressupostos que fundamentam a inovação no modelo de prestação serviço	102
3.5.2. A aplicação do método de design para serviços no contexto da saúde	105
3.5.3. As maneiras de fazer do designer no contexto da saúde	111
3.5.4. Os resultados alcançados pelas soluções propostas	115
4. Design de serviços de saúde: o processo de desenvolvimento de um novo serviço para a unidade básica de saúde vila gaúcha	118
4.1. Discussão sobre as oportunidades de projeto	118
4.2. Compreensão do contexto do projeto	125
4.2.1. A diabetes sob o ponto de vista do sistema de saúde	127
4.2.2. A diabetes do ponto de vista dos pacientes	131
4.2.3. Resultados da fase descoberta	140
4.3. Definição do conceito do novo serviço	146
4.3.1. Configuração do cenário de projeto	147
4.3.2. Definição do conceito do novo serviço	150
4.3.3. Resultados da fase de definição: Conceito do serviço	165
4.4. Desenvolvimento da solução proposta	166
4.4.1. Princípios do serviço	167
4.4.2. Plataforma do serviço	168
4.4.3. Resultado da fase de desenvolvimento: um protótipo da experiência do usuário na jornada do serviço	190
4.5. Avaliação da proposta do serviço	207
4.5.1. Mudança de atitude	208
4.5.2. Autogerenciamento da condição	210

4.5.3. Reeducação alimentar	211
4.5.4. Incorporação de exercícios físicos ao cotidiano	212
4.5.5. Compreensão da condição de saúde	213
4.5.6. Atividades ligadas à motivação	215
4.5.7. “Efeitos colaterais” do novo serviço	215
4.6. Reflexões sobre a contribuição do método de design de serviços para a inovação social dos serviços de atenção básica à saúde voltado aos diabéticos	217
5. Considerações finais e Perspectivas futuras	227
6. Referências	241
7. Apêndices	253

Lista de Ilustrações

Figura 1: Esquema geral da tese	22
Quadro 1: Quatro ordens do design.	29
Figura 2 Quatro estágios do processo de projeto.	31
Quadro 2: Síntese de definições sobre serviços	44
Figura 3 Exemplo de representação da oferta.	56
Figura 4 Exemplo de representação do sistema.	57
Figura 5 Exemplo de representação da interação.	58
Figura 6: Exemplo de representação da interface.	60
Figura 7: A mudança do papel do design	62
Quadro 3 - Papéis e habilidades do designer no processo de desenvolvimento de novos serviços.	63
Quadro 4 Síntese de definições sobre inovação social.	71
Figura 8: Estrutura do NHS.	77
Figura 9 A estrutura do NHS na Inglaterra.	78
Quadro 5 Abordagens do design de serviço no NHS	105
Figura 10: Processo de projeto user-centred design do Design Council.	106
Quadro 6: Síntese dos casos em relação ao processo, às técnicas e ferramentas	109
Quadro 7 Síntese dos casos estudados	114
Figura 11: Uniforme para pesquisa	120
Figura 12: Regiões da Vila Gaúcha	121
Figura 13: Instalações da Unidade Básica de Saúde Vila Gaúcha	125
Figura 14: Tela de abertura do Sistema Hiperdia.	130
Figura 15: Formulário para o cadastro de pacientes no Sistema Hiperdia.	131
Figura 16: Instrumento de coleta de dados.	133
Figura 17: Registros fotográficos dos usuários.	134
Quadro 8: Perfil do entrevistado Cesar.	136
Quadro 9: Perfil da entrevistada Simone.	136
Quadro 10: Perfil da entrevistada Lúcia.	136
Quadro 11: Perfil do entrevistado João.	137
Quadro 12: Perfil da entrevistada Maria.	137
Quadro 13: Perfil do entrevistado Ronaldo.	138
Figura 18: Material de Comunicação disponibilizado pelo Ministério da Saúde e Prefeitura Municipal.	139
Figura 19: Ecologia dos serviços (pessoas, práticas, valores e tecnologia).	141
Figura 20: Brainstorm: diabetes lembra (esquerda: post-its utilizados; direita: palavras contidas nos post-its)	147
Figura 21: Mapa síntese para construção de personas.	152
Figura 22 - Descrição das personas, elaboradas pela equipe de saúde.	153
Quadro 14: Persona 1 criada para o workshop	154
Quadro 15: Persona 2 criada para o workshop	155
Figura 23: Ficha de apresentação dos participantes.	156
Figura 24: Resultado do brainstorm sobre produtos e serviços que dão resposta positiva ao usuário.	157
Figura 25: Resultado da atividade 3 - mapa da ecologia do serviço.	158
Quadro 16: Necessidades, levantadas pelos participantes do workshop, para o autogerenciamento da diabetes.	161
Figura 26: Resultado da atividade 4; o levantamento das necessidades (superior) e cartas para preenchimento (inferior)	162
Quadro 17- Ideias geradas para um novo serviço.	164
Quadro 18 Conceito do novo serviço.	166
Figura 27: Mapa da oferta do serviço Vida.	169
Figura 28: Mapa do sistema do serviço.	171
Figura 29: Protótipo 1 do Super Saudável: exemplos de cartas dos diferentes grupos alimentares.	175

<i>Figura 30: Protótipo 2 do super saudável</i>	178
<i>Figura 31: Exemplo de forma de distribuição das cartas na partida.</i>	179
<i>Figura 32: Final da partida - regras para contagem dos pontos</i>	180
<i>Quadro 19: Produtos bolsa de alimentos para os diabéticos.</i>	182
<i>Figura 33: Comparativo entre do mock up e o protótipo final da caderneta.</i>	190
<i>Figura 34 - Storyboard da jornada do serviço.</i>	198
<i>Figura 35: Gráficos de níveis de pressão e glicose dos diabéticos.</i>	214
<i>Figura 36: uma abordagem projetual para design de serviços e inovação social</i>	231

“If you see a problem, your first duty is to try to solve it, rather simply writing about it, or trying to persuade someone else to act.”
The Young Foundation