

6.

REFERÊNCIAS

Alben, Lauren. Quality of Experience. **Interactions**, v.3, n.3, Apr 22, 1996. p.11-15.

Andrews, Kate. Social Design: delivering a positive social impact. In: M. Stickdorn e J. Schneider (Ed.). **This is service design thinking: basics, tools, cases**. Amsterdam: BIS Publishers, 2010. p.88-91

Bate, P; Robert, G. *Experience based design* : from redesigning the system around the patient to co-designing services with the patient. **Quality and Safety in Health Care**, v.15, n.5, Oct 1, 2006. p.307-310

Bate, Paul; Robert, Glenn. **Bringing User Experience to healthcare improvement** Abingdon: Radcliffe Oxford, 2007. 207 p.

Behara, Ravi S. Managing Creativity in Services. In: T. A. Swartz, D. E. Bowen, *et al* (Ed.). **Advances in services marketing and management**. London: Jai press inc, v. 6, 1997. p.225-250.

Bevan, Helen; Robert, Gleen;Bate, Paul;Maher, Lynne; Wells, Julie. Using a Design Approach to Assist Large-Scale Organizational Change:" 10 High Impact Changes" to Improve the National Health Service in England. **The Journal of Applied Behavioral Science**, v.43, n.1, 2007. p.135-152.

Blomkvist, Johan; Holmlid, Stefan. Exemplars in Service Design. **First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation**, 2009. 12 p.

Boland, Richard; Collopy, Fred. **Managing as Designing**. Stanford: Stanford Business Books. 2004. 298 p.

Bradwell, Peter; Marr, Sarah. **making the most of collaboration an international survey of public service co-design**, 2008

Bretano, Laura. Paródia de site de compras coletivas coleta doação para moradores de rua. **G1 Tecnologia e Games**, 2011. Disponível em <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2011/08/parodia-de-site-de-compras-coletivas-coleta-doacao-para-moradores-de-rua.html>

Brown, Tim. Design Thinking. **Harvard Business Review**, june, Jun 27, 2008. p.84-92.

_____. **Change by design**. New York: Harper Business, 2009. 264 p.

Buchanan, Richard. Declaration by Design: Rhetoric, Argument, and Demonstration in Design Practice. **Design Issues**, v.2, n.1, Dec 9, 1985. p.4-22.

_____. Design Research and the New Learning. **Design Issues**, v.17, n.4, May 04, 2001a. p.3-23.

_____. Design and the New Rhetoric: Productive Arts in the Philosophy of Culture. **Philosophy and Rhetoric**, v.34, n.3, 2001b. p.183-206.

Buchenau, Marion; Suri, Jane Fulton. Experience Prototyping. Sep 11, 2000. 11p

Burns, Colin;Cottam, Hilary;Vanstone, Chris; Winhall, Jennie. **Transformation Design**. London, 2006

Cain, John. *Experience based design* : toward a Science of Artful Business Innovation. **Design Management Journal**, v.9, n.4, Aug 24, 1998. p.10-16.

Capra, Fritjof. **O ponto de mutação**. São Paulo: Cultrix. 2007

Cardoso, Rafael. Design, cultura material e o fetichismo dos objetos. **Arcos**, v.1, n.1, 1998. p.15-39.

_____. Artefato. In: L. A. L. Coelho (Ed.). **Conceitos-chave em Design**. Rio de Janeiro: Novas Ideias, 2008. p.21-22

Carr, Valerie; Sangiorgi, Daniela; Büscher, Monika; Cooper, Rachel; Junginger, Sabine. Clinicians as service designers? Reflections on current transformation in the UK health services. **First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation**, 2009. 12p.

Cautela, Cabirio; Rizzo, Francesca; Zurlo, Francesco. Service design logic: An approach based on different service categories. **International Association of Societies of Design Research**, 2009. 10 p.

Celaschi, Flaviano. La cultura del progetto per il sistema dei beni culturali. In: F. Celaschi e R. Trocchianesi (Ed.). **Design & Beni culturali**. . Milano: Edizioni POLI. 2004. p.19-31.

_____. Dentro al progetto: appunti di merceologia contemporanea. In: F. Celaschi e A. Deserti (Ed.). **Design e Innovazione**. Roma: Carocci, 2007. p.15-56

Cipolla, Carla; Manzini, Ezio. Relational Services. **Know Techn Pol**, v.22, n.1, Mar 24, 2009. p.45-50.

Cooper Rachel; Press Mike **The Design Agenda: A Guide to Successful Design Management**. New York: John Wiley and Sons, 1995

Coelho, Luiz Antonio L. **Conceitos-chave em Design**. Rio de Janeiro: Novas Ideias, 2008. 279 p.

Cottam, Hillary; Leadbeater, Charles. **Health: co-creating services**. London, 2004

Cross, Nigel. Post-Industrial Design Education. **Education Forum, International Council of Societies of Industrial Design**. Seoul, 2001. 5p.

Cross, Nigel. Forty years of design research. **Design Studies**, v.28, n.1, May 25, 2007. p.1-4.

_____. **Designerly ways of knowing**. London: Springer-Verlag, 2010

Costa, Analucia G; Fuchiwaki, Andrea; Miranda, Vanessa; Halpern; Alfredo. O uso da internet como meio auxiliar para o tratamento do excesso de peso. **Arq. Bras. Endocrinol. Metabol.** vol 49, n.2, 2005. p 303 – 307.

Cunningham, Lawrence F.; Young, Clifford E.; Lee, Moonkyu. A customer-based taxonomy of services: implications for service marketers. In: T. A. Swartz, D. E. Bowen, *et al* (Ed.). **Advances in services marketing and management**. London: Jai press inc, v.6, 1997. p.189-202

Department of Health **The NHS Plan: A plan for investment, a plan for reform**. Department of Health. Norwich. 2000

Design, Copenhagen Institute of Interaction. **What is service design?** Service Design Symposium. Copenhagen, 2008.

Diana, Chiara; Pacenti, Elena; Tassi, Roberta. Visuالتiles: Communication tools for (service) design. **First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation**. Oslo, 2009. 12 p.

Ehn, P. Playing the language-games of design and use-on skill and participation. **ACM SIGOIS Bulletin**, 1988.

Ehn, Pelle; Löwgren, Jonas. Design for quality-in-use: Human-computer interaction meets information systems development. In: M. Helander, T. Landauer, *et al* (Ed.). **Handbook of Human-Computer Interaction: Handbook of human-computer interaction**, 1997. p.299-313

Erlhoff, Michael; Marshall, Tim. **Design dictionary: perspectives on design terminology**: Boston, Birkhäuser, 2007

Evenson, Shelley. Theory and Method for Experience Centered Design. Jan 21, p.3, 2006.

Franco, Maria Amelia Santoro. Pedagogia da pesquisa-ação. **Educação e pesquisa**, v.31, n.3, 2005. p.483-502.

Franzato, Carlo. O design estratégico no diálogo entre cultura de projeto e cultura de empresa. **Strategic Design Research Journal**, v.3, n.3, Dec 31, 2010. p.89-96.

Frascara, Jorge. **Diseño gráfico para la gente: comunicaciones de massa y cambio social**. Buenos Aires: Ediciones Infinito, 1997

Frascara, Jorge. **Design and Social Sciences: making connections**. New York: Taylor & Francis, 2002. 238 p.

Freire, Karine; Sangiorgi, Daniela. Service Design & Healthcare Innovation: from consumption to co- production and co-creation. **Second Nordic Conference on Service Design and Service Innovation**, 2010. 11p.

Galisai, Roberto; Borba, Gustavo Severo de; Giorgi, Raimundo. Design como Cultura de Projeto e como Integração entre Universidade e Empresa **Anais do 8º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**, 2008.13 p.

Gaynor, Gerard H. **Innovation By Design: What It Takes To Keep Your Company On The Cutting Edge**. New York: Amacom, 2002. 321 p.

Geertz, Clifford. **A Interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989

Godbout, Jacques T. **O espírito da Dádiva**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas Editora. 1999

Goodwin, Kim. **Designing for the digital age: how to create human-centred products and services**. Indianapolis: Wiley, 2009. 739 p.

Greenwood, Davydd J.; Levin, Morten. Reconstruindo as relações entre as universidades e a sociedade por meio da pesquisa-ação. In: N. Denzin e Y. S. Lincon (Ed.). **O planejamento da Pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006. p.91-113

Gronroos, Christian. A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing**, v.18, n.4, 1984. p.36-44.

_____. **Marketing : Gerenciamento e serviços : a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1993. 377 p.

Grossi, Sonia. Indicadores de Resultado em educação em diabetes. **Anais XVII Congresso da Sociedade Brasileira de Diabetes - Simposio 12 - Educação e Saúde Pública**. Fortaleza, 2009

Hancock, T. Health, human development and the community ecosystem: three ecological models. **Health promotion international**, 1993.

Hancock, Trevor. Theories of Health and Environment. In: P. Timmerman (Ed.). **Encyclopedia of Global Environmental Change**. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd., v. 5: Social and Economic Dimensions of Global Environmental Change, 2002. p.492-502

Herr, Kathryn; Anderson, Gary L. **The Action Research Dissertation**. London: Sage, 2005

- Hollins, Bill; Hollins, Gillian. **Over the Horizon: planning products today for success tomorrow**. London: John Wiley & Sons Ltd, 1999. 243 p.
- Hollins, Gillian; Hollins, Bill. **Total Design: managing the design process in the service sector**. London: Pearson Education. 1991. 212 p.
- Hollins, Jill; Hussey, Roger. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Porto Alegre: Bookman. 2003. 349 p.
- Holmlid, Stefan. From interactions to service. In: S. M. M. Koivisto (Ed.). **Designing Services with innovative methods**. Keuruu: University of Art and Design Helsinki, v.1, 2009. p.78-97
- Holmlid, Stefan; Evenson, Shelley. Bringing Service Design to Service Sciences, Management and Engineering. In: (Ed.). **Service Science, Management and Engineering Education for the 21st Century**: Springer US, 2008. p.341-345
- Horne, Matthew; Shirley, Tom **Co-production in public services: a new partnership with citizens** London C. O.-T. s. Unit, 2009
- Houaiss, Antonio; Villar, Mauro de Salles; Franco, Francisco Manoel de Mello. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.
- Hunt, Shelby D. **Marketing Theory: the philosophy of Marketing Science**. Homewood: Richard D. Irwin, 1983. 515 p.
- IDEO. **Human Centered Design Toolkit**, 2009
- Illich, Ivan. **A convivencialidade**. Lisboa: Europa-America. 1976
- Jégou, François; Manzini, Ezio. **Collaborative services: social innovation and design for sustainability**. Milano: Edizioni Poli.design, 2006. 202 p.
- JR, James A. Phills; Deiglemeier, Kriss; Miller, Dale T. Rediscovering social innovation. **Stanford Social Innovation Review**, n.fall, Oct 13, 2008. p.34-45.
- Julier, Guy. **The culture of design**. London: SAGE, 2008. 233 p.
- Junginger, Sabine. A Different Role for Human-Centered Design within the Organization. **6th Conference of the European Academy of Design**, 2005.
- Junginger, Sabine; Sangiorgi, Daniela. Service Design and Organizational Change: Bridging the Gap Between Rigour and Relevance. **International Association of Societies of Design Research**, 2009.
- Kelley, Tom. Designing for Business, Consulting for Innovation. **Design Management Journal**, v.10, n.3, Aug 3, 1999. p.30-34.

_____. Prototyping is the Shorthand of Design. **Design Management Journal**, v.12, n.3, Jul 10, 2001. 9p.

Kimbell, Lucy. From user-centred design to designing for service. **DMI Conference**, May 27, 2010. p.1-8.

_____. Service Design at a Crossroads. **Touchpoint**, v.2, n.3, 2011.

Koch, Per; Hauknes, Johan. **On innovation in the public sector** PublinDec 09, 2005. p.1-107.

Kotler, Philip. **Princípios de Marketing**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1980. 478 p.

Krippendorff, K. On the Essential Contexts of Artifacts or on the Proposition that Design Is Making Sense (of Things). **Design Issues**, v.5, n.2, 1989. p.9-39.

Krippendorff, Klaus. Design Centrado no Humano: uma necessidade cultural. **Estudos em Design**, v.8, n.3, 2000. p.12.

Lovelock, Christopher; Wright, Lauren. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Editora Saraiva, 2002. 416 p.

Lovelock, Christopher; Wirtz, Jochen. **Marketing de Serviços**. São Paulo: Pearson, 2010. 412 p.

Løvlie, Lavrans. From products to services. **Touchpoint**, v.1, n.1, 2009. p. 38-43.

Maffei, Stefano; Mager, Birgit; Sangiorgi, Daniela. Innovation through service design. From research and theory to a network of practice. A users' driven perspective. **Joining Forces**. University of Art and Design Helsinki, 2005. 9 p.

Maffei, Stefano; Pacenti, Elena; Villari, Beatrice. Good Idea + Good Design = Good Service? **Touchpoint**, v.2, n.3, 2011.

Mager, Birgit. Service Design. In: M. Erlhoff, T. Marshall, *et al* (Ed.). **Design dictionary: perspectives on design terminology**. Boston: Birkhäuser, 2007. p.465

_____. Service Design as an emerging field. In: S. M. M. Koivisto (Ed.). **Designing Services with innovative methods**. Keuruu: University of Art and Design Helsinki, v.1, 2009. p.28-43

Mager, Birgit; Evenson, Shelley; Holmid, Stefan; Kieliszewsky, Cheryl. **Bring Design to Services Science**, 2010 (disponibilizado pelo autor)

Manzini, Ezio. **Artefatti: verso una nuova ecologia dell'ambiente artificiale**. Milano: Domus Academy, 1990. 206 p.

- _____. Il Design dei Servizi. La progettazione del prodotto-servizio. **Design Management**, v.7, June, 1993.
- _____. Il design in un mondo fluido. In: P. Bertola e E. Manzini (Ed.). **Design Multiverso: appunti di fenomenologia del design**. Milano: Edizioni POLI.design, 2004. p.17-24
- _____. **Creative communities, collaborative networks, distributed economies: promising signals for a sustainable development**, 2006a. 10p.
- _____. **Emerging user demands for sustainable solutions: social innovation as a driver for technological and system innovation**. Milano: Politecnico di Milano, 2006b
- _____. **Design for sustainability. How to design sustainable solutions**. Jan 31, 2007. 13p.
- _____. On Service Design. Copenhagen: **Service Design Symposium**, 2008.
- _____. Service Design in the age of networks and sustainability. In: S. M. M. Koivisto (Ed.). **Designing Services with innovative methods**. Keuruu: University of Art and Design Helsinki, v.1, 2009. p.44-59.
- _____. An emerging paradigm. **Service Design Research**, 2009. Disponível em: www.servicedesignresearch.com/ezio-manzini. Acesso em: 23/08/2009.
- Manzini, Ezio; Bertola, Paola. **Design Multiverso: appunti di fenomenologia del design**. Milano: Edizioni POLI.design, 2004. 252 p.
- Manzini, Ezio; Jégou, François; Meroni, Anna. Design oriented scenarios: generating new shared visions of sustainable product service systems. In: UNEP (Ed.). **Design for Sustainability: A Step-by-Step Approach**, 2009.
- Margolin, Victor; Buchanan, Richard. **The idea of design: a design issues reader** Cambridge: MIT, 1995. 285 p.
- Martin, Roger. **Design de Negócios: por que o design thinking se tornará a próxima vantagem competitiva dos negócios e como se beneficiar disso**. São Paulo:Campus, 2010.
- McCracken, Grant. **Cultura & Consumo**. Rio de Janeiro: Mauad. 2003. 206 p. (Coleção Cultura e Consumo)
- Mcdermott, Catherine. **Design: The Key Concepts**. London: Routledge, 2007. 265 p.
- Meroni, Anna. **Creative Communities: people inventing sustainable ways of living**, 2006. 182 p.
- _____. Strategic design: where are we now? Reflection around the foundations of a recent discipline. **SDRJ**, v.1, n.1, Dec 1, 2008. p.31-38.

Miettinen, Satu; Koivisto, Mikko. **Designing services with Innovative Methods**. Keuruu, 2009. 267 p.

Mitchell, C Thomas. **Redefining designing: From form to experience**. New York: Van Nostrand Reinhold, 1993. 162 p.

Moggridge, Bill. **Designing Interactions**. Boston: The MIT Press, 2006. 800 p.

Morelli, Nicola. Beyond the experience. In search of an operative paradigm for the industrialisation of services. **First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation**, 2009. 14 p.

Moritz, Stefan. **Service Design: practical access to an evolving field**. Köln International School of Design, University of Applied Sciences Cologne, 2005. 125 p.

Mulgan, Geoff; Wilkie, Nick; Tucker, Simon; Ali, Rushnara; Davis, Francis; Liptrot, Tom. **Social Silicon Valley: a manifesto for social innovation**. London, 2005 (Series Social Silicon Valley: a manifesto for social innovation)

Mulgan, G; Tucker, S; Ali, R; Sanders, B. **Social innovation: What it is, why it matters and how can be accelerated**. Oxford: Oxford Said Business School, 2007

Murray, Robin; Burns, Colin; Vanstone, Chris; Winhall, Jennie. **RED Report 01: Open Health**. London, 2006 (Series RED Report 01: Open Health)

Murray, Robin; Caulier-Grice, Julie; Mulgan, Geoff. **The open book of social innovation**. London: The young Foudation, 2010. 1-224 p. (The Social Innovation Series)

Nardi, Bonnie A.; O'Day, Vicki L. **Information Ecologies: using technology with heart**. Boston: Massachusetts Institute of Technology, 2000

Nesta. **Open Innovation: from marginal to mainstream**, 2010 (Series Open Innovation: from marginal to mainstream)

Normann, Richard; Ramirez, Rafael. Designing interactive strategy. **Harvard Business Review**, n.july-august, Jan 1, 1993. p.65-77.

Pacenti, Elena. Design dei servizi. In: P. Bertola e E. Manzino (Ed.). **Design Multiverso: appunti di fenomenologia del design**. Milano: Edizioni POLI.design, 2004. p.151-163

Papanek, Victor. **Design for the real world**. London: Thames & Hudson. 1985. 394 p.

Pine, Joseph; Guilmore, James H. **The experience economy: work is theatre and every business a stage**. United States of America: Library of Congress, 1999

Poggenpohl, Sharon Helmer. Design Moves. In: J. Frascara (Ed.). **Design and Social Sciences: making connections**. New York: Taylor & Francis, 2002. p.66-81

Porter, Michael. **Vantagem competitiva : criando e sustentando um desempenho superior**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1980. 512 p.

Press, Mike; Cooper, Rachel. **The experience design: the role of design and designers in the twenty-first century**. Aldershot: Ashgate publishing Limited, 2003

Press, Mike. Its research Jim... **The European Academy of Design - Design Interfaces conference**, 1995. 12 p.

Ramaswamy, Rohit. **Design and Management of service process: keeping customer for life**. United States of America: AT&T, 1996. 424 p.

Ramirez, Rafael; Mannervik, Ulf. Designing value-creating systems. In: L.Kimbell e V. P. Seidel (Ed.). **Designing for services - Multidisciplinary Perspectives: proceedings from the exploratory project on designing for services in science and technology-based enterprises**. Oxford: University of Oxford, 2008. p.35-37

Reason, Ben. **NHS Innovation and Improvement Institute: MS Services**. Live|work. London, 2008

Redstrom, Johan. Towards user design? On the shift from object to user as the subject of design. **Design Studies**, Jan 25, 2006. 17p

_____. RE: Definitions of use. **Design Studies**, v.29, Jan 1, 2008. p.410-423.

Rocha, Everardo. Os bens como cultura: Mary Douglas e a antropologia do consumo. In: M. Douglas e B. Isherwood (Ed.). **O Mundo dos bens: para uma antropologia do consumo**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2004.

Ruas, Roberto L. A atividade gerencial no século XXI e a formação de gestores: alguns nexos pouco explorados. **READ**. Ed. 15. Vol. 6. N.3, out 2000

Saco, Roberto M; Goncalves, Alexis P. Service Design: An Appraisal. **Design Management Review** v.19, n.1, Mar 31, 2008. p.10-19.

Sanders, Elizabeth B.N. From user-centred to participatory design approaches. In: J. Frascara (Ed.). **Design and Social Sciences: making connections**. New York: Taylor & Francis, 2002. p.1-8

Sanders, Liz. An Evolving Map of Design Practice and Design Research. **interactions**, v.XV, n.6, Jan 29, 2008. p.1-9.

Sanders, Elizabeth; Stappers, Pieter Jan. Co-creation and the new landscapes of design. **Co-design**, Feb 3, 2008. p.1-16.

Sangiorgi, Daniela. **Design dei servizi come design dei sistemi di attività**. INDACO: Dipartimento di Industrial Design delle Arti della Comunicazione e della Moda, Politecnico di milano, Milano, 2004. 317 p.

_____. **Building Up A Framework For Service Design Research** 8 European Academy Of Design Conference. The Robert Gordon University. Aberdeen, Scotland. 1, 2 & 3 April, 2009. 6 p.

Sangiorgi, Daniela; Junginger, Sabine. Service Design and Organizational Change: Bridging the Gap Between Rigour and Relevance. **International Association of Societies Conference**. Seoul, 2009. 10 p.

Saúde, Ministério da. 2009. Disponível em:
<http://dtr2004.saude.gov.br/dab/atencaobasica.php>. Acesso em: setembro 2010.

Sbordone, Maria Antonietta. *Human-centred design* : sustainable ideas and scenarios for the development of projects and products based on knowledge and human abilities. **Revista Internacional de Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo**, Feb 12, 2008. p.127-157.

Sena, Paulo Sérgio. O design social e o corpo teórico da ecologia humana. **Estudos em Design**, v.3, n.1. 1995.

Shon, Donald A. **The Reflective Practitioner: how professionals think in action**. London: Ashgate. 1991

SDN Manifesto. **Service Design Network** 2004. Disponível em:
<http://www.service-design-network.org/content/sdn-manifesto>. Acesso em: novembro, 2011.

Shostack, G. Lynn. Breaking free from product marketing. **The Journal of Marketing**, 1977. p.73-80.

Shostack, G Lynn. Designing services that deliver. **Harvard Business Review**, jan-fev, May 21, 1984. p.133 - 139.

Simon, Herbert. **The sciences of artificial**. London: The MIT Press, 1996

Spinuzzi, Clay. Methodology of Participatory Design. **Technical Communications**, v.32, n.2, Nov 23, 2005. p.163-174.

Stanford Social Innovation Review. Editorial. **Stanford Social Innovation Review**, 2000. Disponível em: <http://www.ssireview.org/>. Acesso em: novembro, 2010.

Steen, Marc. **The fragility of human-centred design** . Delft University, Amsterdam, 2008. 252 p.

Stickdorn, Marc; Schneider, Jakob. **This is service design thinking: basics, tools, cases**. Amsterdam: BIS Publishers, 2010

Stringer, Ernest T. **Action Research**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2007

Suri, Jane Fulton. Informing our intuition: design research for radical innovation. **Rotman Magazine Winter**, Mar 22, 2008. 6p.

Suri, Jane Fulton; Howard, Suzanne Gibbs. Going Deeper, Seeing Further: Enhancing Ethnographic Interpretations to Reveal More Meaningful Opportunities for Design. **Journal Advertising Research**, v.46, n.3, Jan 1, 2006. p.246 - 250

Swann, Cal. Action Research and the Practice of Design. **Design Issues**, v.18, n.2, Apr 7,, 2002, p.49-61.

Tabela brasileira de composição de alimentos / NEPA-UNICAMP.- Versão II. -- 2. ed. -- Campinas, SP: NEPA-UNICAMP, 2006.

Tan, Lauren. Dott 07: Seven 'new' roles designers are playing in public life. **Design Phd Conference: Sustainability, Innovation and Design**. Lancaster: Lancaster University, 2009.

Tassi, Roberta. Service Design Tools: communication methods supporting design process. **Politecnico di Milano & Domus Academy** 2009. Disponível em: <http://www.servicedesigntools.org/>. Acesso em: novembro, 2010.

Thackara, John. **Plano B: o design e as alternativas viáveis em um mundo complexo**. São Paulo: Saraiva, 2008. 299 p.

The American Heritage Dictionary of the english language. **American Heritage Dictionary**. M. S. Berube: Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company, 2007.

The world health report 1998 – **Life in the 21st century: a vision for all World Health Organization**. 1998

Thiollet, Michael. **Metodologia da Pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 2005. 132 p.

Tollestrup, Christian. Conceptualising services -developing service concepts ATONE. **First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation**. Oslo, 2009. 13p

Tonkinwise, Cameron. A taste for Practices: unrepressing style in design thinking. **Design Thinking Research Symposium 8**, 2008. p.381-391

Vargo, Stephen L; Lusch, Robert F. Evolving to a new dominant logic for marketing. **Journal of Marketing**, v.68, january, 2004. 17p

Verganti, Roberto. **Design-driven innovation: changing the rules of competition by radically Innovating what things means**. Boston: Harvard Business Press, 2009

Walker, John A. Design History and The History of Design. In: G. Lees-Maffei e R. Houze (Ed.). **The design history reader**. Oxford: Berg, 2010. p.279-285

White, Anna. Reflections on the designing for services project. In: L. Kimbell e V. P. Seidel (Ed.). **Designing for Services - Multidisciplinary Perspectives**. Oxford: University of Oxford, 2008. p.1-56

Yee, Joyce S R;Tan, Lauren; Meredith, Phillip. The emergent roles of a designer in the development of an e-learning service. **First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation**, 2009. 9 p.

Young, R. A perspective on design theory and service design practice. In: L. Kimbell e V. P. Seidel (Ed.). **Designing for services - Multidisciplinary Perspectives: proceedings from the exploratory project on designing for services in science and technology-based enterprises**. Oxford: University of Oxford, 2008.

Zeithaml, Valarie; Bitner, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. Porto Alegre: Bookman, v.1, 2003. 536 p.

Zurlo, Francesco. **Un modello di lettura per il Design Strategico. La relazione tra design e strategia nell'impresa contemporanea.**, Politecnico di Milano, Milano, 1999. 247 p.

Zwiers, Marcel. Dutch Design. A time for a new definition. **Touchpoint**, v.1, n.1, 2009. p.16-19.

7.

APÊNDICES

Apêndice I

Serviço Vida

Carta de Direitos e Deveres dos pacientes

1 – Esse serviço é um protótipo que está sendo avaliado pelo projeto Metodologia do Design de serviços aplicada ao setor de saúde: o caso dos serviços de atenção primária à saúde e irá acompanhá-lo por 1 mês.

2 – O novo serviço tem por objetivo dar suporte aos portadores de diabetes tipo II para que eles próprios consigam gerenciar sua condição de saúde. Ele será o protagonista no cuidado com a sua saúde e terá uma equipe de educadores da saúde, que estarão na UBS da Vila Gaúcha para auxiliá-lo. Para isso, o serviço irá trabalhar em quatro eixos que fundamentam o cuidado adequado com o diabetes: alimentação, exercício físico, medicamento e monitoramento das condições de saúde. Entregaremos aqueles que aceitarem participar do novo serviço uma caderneta do diabético, que servirá para ajudá-lo a monitorar sua condição de saúde. Ainda, você deve participar de consultas com o educador da diabetes que lhe dará um plano terapêutico de exercícios físicos e um plano terapêutico de reeducação alimentar. O educador lhe ajudará a mudar seus hábitos de vida para ter um maior controle da diabetes. Além disso, você receberá uma bolsa de alimentos adequados para uma boa dieta alimentar para diabéticos. Esses alimentos lhe ajudarão a controlar as taxas de açúcar no sangue, se preparados de acordo com as indicações do plano alimentar e utilizados nas quantidades certas para você (também indicados no plano alimentar).

3 – Para participar do serviço, você deverá assinar essa carta, concordando todos os seus deveres em relação ao plano terapêutico que o novo serviço apresentará para você. Você precisa se comprometer em participar de todas as atividades propostas para o mês de Março de 2011.

4 – Os seus direitos em relação ao serviço de saúde estão presentes na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, propostas pelo Ministério da Saúde em 2006, fundamentado em 6 princípios:

- Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde;
- Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema
- Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a pessoa, seus valores e seus direitos
- Todo o cidadão tem também responsabilidades para que o seu tratamento aconteça de forma adequada.
- Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores de saúde que os princípios anteriores sejam cumpridos.

Ainda, especificamente em relação ao serviço de saúde proposto, o usuário tem o direito de:

- receber 01 bolsa de alimentos adequados a uma alimentação saudável;
- marcar 02 consultas com o educador da diabetes que lhe prescreverá um plano terapêutico alimentar e de atividade física;
- receber 01 caderneta do diabético

5 – Os deveres que o usuário precisa se comprometer para participar do novo serviço são:

- seguir o plano de tratamento recomendado pelo profissional de saúde responsável pelo seu cuidado e, se compreendido e aceito, participar ativamente do seu projeto terapêutico.
- ir a UBS Vila Gaúcha em jejum, nas segundas e sextas feiras para fazer o exame de glicemia capilar, medir a pressão arterial e o peso corporal. Os profissionais de saúde da UBS Vila Gaúcha serão responsáveis por esses exames e preencherão na sua caderneta os resultados para que você tenha controle da sua condição de saúde;
- levar a UBS Vila Gaúcha a caderneta do diabético e seu cartão SUS em todas as consultas, exames ou cursos que for realizar, inclusive para a retirada de medicamento. Os profissionais da saúde farão registros nela, que lhe ajudarão a controlar a doença.
- Levar a caderneta do diabético a qualquer consulta médica que for realizar dentro ou fora do SUS, pois assim o médico poderá visualizar seu estado atual de saúde e os medicamentos que você está tomando. Você deve pedir ao médico que escreva na caderneta, na parte destinada para as consultas médicas, as prescrições e recomendações que lhe fizer.
- retirar mensalmente os medicamentos no posto de saúde, tomá-los nos horários prescritos pelo médico e devolver as cartelas vazias no posto, para a retirada da bolsa de alimentos.
- Seguir a prescrição alimentar proposta pelo educador do diabetes.
- Seguir o plano de exercícios físicos proposto pelo educador do diabetes
- Conversar com o educador da diabetes sobre quaisquer problemas que você estiver enfrentando para gerenciar sua condição de diabetes.

Acredito ter sido suficientemente informado a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim, descrevendo o serviço proposto. Ficaram claros para mim quais são as minhas responsabilidades como usuário do serviço.

Assinatura do paciente/representante legal

Data / /