

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ENGENHARIA**

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM AMBIENTE CONSTRUÍDO

Larissa de Carvalho Fioravante

**Por um sistema espaço-serviço centrado nos usuários: contribuições do
codesign em processos de projetos urbanos**

Juiz de fora

2023

Larissa de Carvalho Fioravante

**Por um sistema espaço-serviço centrado nos usuários: contribuições do
codesign em processos de projetos urbanos**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação de Ambiente Construído da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ambiente Construído. Área de concentração: Ambiente Construído.

Orientador: Prof. Dra. Mariane Garcia Unanue

Juiz de Fora

2023

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pela autora Larissa de Carvalho Fioravante

de Carvalho Fioravante, Larissa.

Por um sistema espaço-serviço centrado nos usuários: contribuições do codesign em processos de projetos urbanos/ Larissa de Carvalho Fioravante. -- 2023.
160 f.

Orientadora: Mariane Garcia Unanue
Dissertação (mestrado acadêmico) -
Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de
Arquitetura e Urbanismo. Programa de
Pós-Graduação em Engenharia Civil, 2023.

1. Arquitetura e Urbanismo. 2. Design de Serviço. 3. codesign. 4. espaços urbanos. 5. laços sociais. I. Garcia Unanue, Mariane , orient.
II. Título.

Larissa de Carvalho Fioravante

Por um sistema espaço-serviço centrado nos usuários: contribuições do
codesign em processos de projetos urbanos

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós Graduação de Universidade Federal
de Juiz de Fora, como requisito parcial à
obtenção do título de Mestre em Ambiente
Construído. Área de concentração:
Ambiente Construído

Aprovada em 20 de dezembro de 2023

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Mariane Garcia Unanue - Orientador
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof. Dr. Antônio Ferreira Colchete Filho
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof. Dr. Ramon Silva de Carvalho
Universidade Federal de Santa Catarina

Dedico este trabalho aos meus pais e amigos que me ensinaram a acreditar em mim mesma.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus que me guia e ilumina a minha caminhada diariamente.

Agradeço a minha orientadora, Mariane Unanue, por me acompanhar por cada etapa deste mestrado, por ter sido uma mentora e amiga incrível, que guiou por cada desafio e ensinou a superar cada dificuldade, que se fez presente mesmo quando estava longe.

Agradeço o professor Antônio Colchete que me acolheu e esteve presente sempre que precisei. Aos pesquisadores do grupo Laboratório Idea/FAU/UFJF, cujas contribuições ativas foram essenciais para a construção desta dissertação.

Minha gratidão a minha família e amigos que ofereceram seu apoio, agradeço por ouvirem meus monólogos sobre minha pesquisa e por fazerem companhia ao longo desses dois anos. Acima de tudo, quero expressar meu agradecimento especial aos meus pais, que não apenas me apoiam, mas também correm ao meu lado na busca de todos os meus sonhos.

RESUMO

O estudo aborda as potencialidades do codesign na configuração de espaços urbanos e públicos, destacando a importância de centrar o projeto nas necessidades dos usuários e nos espaços públicos como locais de interação social. Em contraste com a abordagem convencional que atribui ao projetista o papel principal na criação, a proposta aqui sugere que o projetista seja um dos participantes em um cenário mais amplo. Considerando as cidades como produtos complexos moldados por diversas ações do cotidiano, a pesquisa reconhece que os usuários são co-criadores constantes, moldando ativamente o espaço à sua volta. No entanto, muitas abordagens convencionais negligenciam a participação ativa dos usuários, limitando-se a consultas públicas. As práticas de codesign, comuns na área do Design, são propostas como um caminho, envolvendo colaboração entre projetistas, usuários e outros atores no processo de criação. A aplicação do codesign no contexto urbano, inspirada pela centralidade do usuário no Design de Serviço, busca desenvolver espaços públicos em colaboração com diversos participantes. A pesquisa visa estabelecer diretrizes para projetos urbanos que promovam o sentimento de pertencimento e a sociabilidade. O estudo adota uma abordagem interdisciplinar entre Arquitetura, Urbanismo e Design de Serviço, visando inovação e preenchimento de lacunas de conhecimento. Os resultados indicam que o codesign é uma ferramenta valiosa para criar espaços urbanos mais humanizados e com maior vínculo com as pessoas. Conclui-se que mais pesquisas são necessárias para consolidar referências confiáveis para projetos verdadeiramente participativos, permitindo a construção colaborativa de conhecimento entre as disciplinas mencionadas.

Palavras-chave: Arquitetura e Urbanismo, Design de Serviço, codesign, espaços urbanos, laços sociais

ABSTRACT

The study discusses the possibilities brought by codesign practices to the design of urban and public spaces, focusing on social outcomes and considering the centrality of the user. The research group in which this study is inserted is dedicated to investigating the interdisciplinary relationships between Service Design (SD) and Architecture and Urbanism (AU). Unlike the conventional concept where the designer is considered the sole author of the work, in the urban field, the designer becomes one of the actors that compose a larger scenario. Considering that cities are complex products resulting from various everyday actions, the city is co-created at every moment by the users themselves, the people who appropriate the space, becoming their own designers. However, most conventional approaches and research methods for urban planning tend to disregard user participation, and people's involvement is usually limited to public consultations. Codesign practices, commonly used in the field of Design, are a collaborative elaboration between designers, users, and the various actors involved in the project creation process. Co-design is suggested here as a way to create innovation and overcome disciplinary gaps in the fields of Architecture and Urbanism and Service Design. The results indicate that co-design is a valuable tool for creating more humanized urban spaces with stronger bonds with people and the development of a sense of belonging. It is concluded that more research is needed to consolidate reliable references for truly participatory projects, allowing for further collaborative construction of knowledge between the mentioned disciplines.

Keywords Codesign, Service Design, Architecture and urbanism, public spaces

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.2 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO TEMA/PROBLEMA.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	6
1.4 RESULTADOS ESPERADOS	6
2 METODOLOGIA	8
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
3.1 ARQUITETURA E URBANISMO	19
3.2 ESPAÇO URBANO, ESPAÇO PÚBLICO E ESPAÇO SOCIAL.....	22
3.3 DESIGN DE SERVIÇO	26
3.4 DESIGN COMO FERRAMENTA DE INOVAÇÃO	31
3.5 CODESIGN.....	34
3.6 CODESIGN NO ESPAÇO URBANO	38
3.7 O CODESIGN NO SENTIMENTO DE PERTENCIMENTO	45
3.8 A EXPERIÊNCIA NO ESPAÇO ARQUITETÔNICO E URBANO.....	48
3.9 ARQUITETURA E URBANISMO + DESIGN DE SERVIÇO	51
4 ESTUDOS DE CASO	54
4.1 PROJETO MONTE DE CAPARICA.....	55
4.2 LOVE THE CITY	61
4.3 ESTACIONAMENTO DE MILÃO	69
4.4 <i>CLEAR VILLAGE - BEDFORDS PARK WALLED GARDEN</i>	74
4.5 INOVA VERDE – RESIGNIFICATION OF SPACE.....	79
4.6 ANÁLISE COMPARATIVA DOS ESTUDOS DE CASO.....	84
5 A PRÁTICA DE CODESIGN EM JUIZ DE FORA	88
5.1 A CIDADE JUIZ DE FORA - MG	91
5.2 O ESPAÇO URBANO EM JUIZ DE FORA: ESPAÇOS SOCIAIS <i>versus</i> ARQUITETURA HOSTIL.....	94
5.4. SERVIÇO NO ESPAÇO SOCIAL.....	104
6 DESENVOLVENDO UM PROTÓTIPO METODOLÓGICO	120
6.1 FORMULAÇÃO DO PROTÓTIPO	123
6.2. COCRIAÇÃO ATRAVÉS DAS PARTES DO PROTÓTIPO	130
7. RESULTADO E CONCLUSÃO	146

Figura 1 - Quadro com contribuições teóricas.....	17
Figura 2 - Síntese da estrutura da revisão de literatura	18
Figura 3 - Seis princípios no Design de Serviço.....	28
Figura 4 - Esquema processo Design de Serviço	29
Figura 5 - Esquema das ferramentas do Design de Serviço	31
Figura 6 - Esquema da diferença entre métodos convencionais e Codesign.....	35
Figura 7 - Resumo das etapas de codesign.....	37
Figura 8 - Escada de nível de colaboração e envolvimento do usuário	42
Figura 9 - Diferença entre a metodologia convencional e o codesign.....	44
Figura 10- Apropriação do espaço público.....	47
Figura 11- Pirâmide de níveis de experiência	50
Figura 12 - Parque urbano de Fróis	56
Figura 13 - Sessão de codesign com a comunidade.....	57
Figura 14 - Ilustração do workshop produzindo modelos volumétricos	58
Figura 15- Ilustração das esculturas prontas	59
Figura 16 - Monumentos de arte	60
Figura 17 - Monumentos de arte finalizados	61
Figura 18- Mercado e suas adjacências.....	62
Figura 19 - Fachada mercado de frutas	63
Figura 20- Intervenção na ponte	64
Figura 21 - Ilustração intervenção urbana sala de estar na rua	65
Figura 22- Ilustração intervenção urbana distribuindo frutas.....	66
Figura 23– Oficina de marcenaria no galpão.....	67
Figura 24 - Antes e depois da intervenção.....	68
Figura 25 - Ilustração mobiliário de pallets produzido por usuários.....	69
Figura 26 - Localização da intervenção.....	70
Figura 27 - Ilustração planta baixa do estacionamento	71
Figura 28- Intervenção no estacionamento	72
Figura 29 - Ilustração usuários interagindo com a intervenção	73
Figura 30- Antes e depois da intervenção.....	73
Figura 31- Mapa Bedfords Park Walled Garden.....	75
Figura 32 - Entrada Bedfords Park.....	76

Figura 33 - Ilustração comunidade local reformando o espaço	77
Figura 34– Estufas reformadas	78
Figura 35– Horta dentro de Bedfords Park.....	78
Figura 36 – Foto de Satélite da Universidade Federal de Santa Catarina	79
Figura 37- Área de intervenção	80
Figura 38 - Horta comunitária.....	81
Figura 39- Alunos trabalhando na horta	81
Figura 40 - Ilustração comunidade local interagindo	82
Figura 41- Processo de Design	83
Figura 42- Ilustração alunos cuidando do espaço.....	84
Figura 43- Comparação dos estudos de caso.....	86
Figura 44 - Esquema explicativo da estrutura do projeto	88
Figura 45- Mapa área central de Juiz de Fora.....	90
Figura 46- Recorte da área central de Juiz de Fora	91
Figura 47- Elementos de Arquitetura hostil	95
Figura 48- Elementos de Arquitetura hostil	96
Figura 49 - Elementos de Arquitetura hostil	97
Figura 50- Elementos de Arquitetura hostil	98
Figura 51- Elementos de Arquitetura hostil	99
Figura 52- Foto antiga x Foto atual – transformação urbana	99
Figura 53 - Comparação de dispositivos hostis: setor público e privado.....	100
Figura 54 - Foto da audiência pública do Plano Diretor Participativo	102
Figura 55 - Mapa do fluxo de pedestres.....	107
Figura 56- Mapa do fluxo de automóveis	109
Figura 57- Mapa pontos de convergências	111
Figura 58- Mapa mobiliário de lazer – bancos e mesas	113
Figura 59- Sobreposição de mapas	115
Figura 60- Apropriação urbana.....	117
Figura 61- Espaços temporários	118
Figura 62- Ocupação urbana pelo serviço comercial	119
Figura 63 - Recorte da área que apresenta mais serviços predominantes	120
Figura 64 – protótipo cartazes.....	121
Figura 65 - Recorte de área para pesquisa de opinião	122
Figura 66 - Cartaz 01	125

Figura 67 - Projeto how do you live this place?	126
Figura 68 - Cartaz 02	127
Figura 69 - Cartaz 03	129
Figura 70- Cartaz 01	131
Figura 71- Cartaz 02	133
Figura 72- Cartaz 03	134
Figura 73- Sessão teste protótipo	136
Figura 74 - Sessão de teste com alunos da FAU	137
Figura 75 - Sessão de teste com alunos da FAU	138
Figura 76- Sessão de teste com alunos da FAU	139
Figura 77- Sessão de teste com alunos da FAU	141
Figura 78- Evolução do protótipo questionário	144

1. INTRODUÇÃO

Este estudo propõe-se a estudar práticas de codesign para a concepção de espaços públicos e urbanos, visando a uma revitalização do espaço da cidade como lugar de encontro e de criação de laços sociais. Almejando a centralidade no usuário proposta pelo Design de Serviço, pretende-se, com essa pesquisa, contribuir com o atual cenário, ao abordar a reconexão entre as pessoas e a cidade, passando pelas possibilidades de requalificação de espaços no centro da cidade de Juiz de Fora. Para se compreender a real dimensão da necessidade do estudo, ressalta-se o período e o contexto temporal em que está inserido, sendo uma dissertação de mestrado realizada, em sua maior parte, em uma fase de transição do período de isolamento estabelecido pela pandemia de COVID-19, para a retomada gradual da reocupação dos espaços públicos urbanos.

Esta dissertação dá continuidade às pesquisas previamente conduzidas pelo grupo de pesquisa do Laboratório Idea/FAU/UFJF (Inovação, Design e Educação em Arquitetura e Urbanismo). O objetivo principal do grupo é explorar as relações interdisciplinares entre o Design de Serviço (DS) e a Arquitetura e Urbanismo (AU), visando contribuir para a inovação em ambos os campos e preencher as lacunas de conhecimento existentes. Trabalhos anteriores como o de Gicele Brittes (2020) – Design de Serviço e as contribuições para o projeto de ambientes corporativos –, Nathália Minatele (2021) – Interdisciplinaridade entre Arquitetura de Interiores e Design de Serviço nos espaços de varejo: diretrizes para o projeto do espaço, e Paula Albuquerque (2022) – Por uma concepção cocriativa na Arquitetura: Design de Serviço e a revisão do processo de projeto arquitetônico expandiram a pesquisa de Design de Serviço no campo da arquitetura.

Ao longo de sua trajetória, o grupo realizou diversas investigações sobre o espaço urbano de Juiz de Fora. Nesse contexto, a presente dissertação visa dar continuidade a essas pesquisas, buscando colaborar na construção de material que servirá como subsídio para futuras investigações. O intuito é não apenas ampliar o entendimento sobre a interseção entre DS e AU, mas também fornece uma base sólida para o desenvolvimento de estudos posteriores. Assim, este trabalho se propõe a enriquecer o campo de conhecimento e a contribuir para avanços nas áreas de Design de Serviço, Arquitetura e Urbanismo e se divide em sete capítulos.

O capítulo 1 traz a introdução deste trabalho, explicando o contexto no qual o estudo se insere e construindo uma base para o entendimento do texto, além de apresentar a justificativa e objetivos, onde evidencia a importância e necessidade do estudo, propondo se repensar os processos de concepção em Arquitetura e Urbanismo, discutir a relevância do codesign, explorar metodologias adequadas ao espaço urbano e contribuir para a integração interdisciplinar. Os resultados esperados objetivam analisar como o codesign, integrado ao processo de concepção em Arquitetura e Urbanismo, pode conduzir a espaços sociais mais inclusivos e humanizados. Com o objetivo de promover sua integração interdisciplinar com abordagens provenientes do Design de Serviço incorporadas aos procedimentos de elaboração em Arquitetura e Urbanismo, busca-se priorizar o usuário no cerne do projeto.

O Capítulo 2, tendo em vista esse objetivo, descreve a metodologia usada para desenvolver a pesquisa, sendo dividida em três grandes eixos: revisão de literatura, estudos de caso e um modelo para aplicação prática (protótipo metodológico). A revisão de literatura nos auxiliou a identificar lacunas no conhecimento em Arquitetura e Urbanismo, explorar a interdisciplinaridade do Design de Serviço e analisar publicações relacionadas ao Design de Serviço em espaços urbanos. Estudos de caso são usados para entender a aplicação do codesign em diferentes contextos, destacando projetos bem-sucedidos em envolver a comunidade e melhorar os espaços públicos. A pesquisa também envolve observação direta do ambiente físico, incluindo contagem, mapeamento, rastreamento, traços de comportamento e fotografia.

O terceiro capítulo trata da fundamentação teórica deste trabalho para apresentar a lacuna de pesquisa (*research gap*) a que esta pesquisa procura responder. Inicialmente, introduziremos separadamente as temáticas de Arquitetura e Urbanismo, e de Design de Serviço, para, em seguida, proceder a uma abordagem interdisciplinar, unindo essas temáticas para explorar conexões e interações entre elas. O embasamento teórico na área de Arquitetura e Urbanismo destaca autores como Sennet (2018), Gehl, Svarre (2018), Jacobs (2011), Lefebvre (2001), Sobarzo (2006), Tuan (1983), Augé (1995), Pallasmaa (2011) e Zevi (1996).

Na área do Design de Serviço encontram-se as contribuições de Meroni, Selloni e Rossi (2018), Sanders e Stappers (2008), Brown (2009), Manzini (2017), De Rosa

(2019), Stickdorn e Schneider (2014), Kuosa; Westerlund (2012), Hsuan-Na (2017) e Le Pessec (2013).

Apesar do codesign apresentar vários benefícios, ainda existe certa resistência em colocar em prática a ferramenta, tanto por questões de dificuldade metodológicas, quanto por aceitação dos profissionais. Abordar e explorar estas questões, por extensão, pode gerar respostas para inserir uma criação conjunta e colaborativa entre projetistas e usuários para além de uma consulta, mas, sobretudo, pode auxiliar a colocar o codesign em prática no campo da Arquitetura e Urbanismo. Tem-se por hipótese, nesse sentido, que o codesign, no processo de concepção arquitetônica, pode resultar na criação de projetos para espaços públicos urbanos mais favoráveis ao estabelecimento de relações sociais.

A quarta parte lança luz sobre como estas dimensões de espaço e serviço podem ser utilizadas em situações reais de projeto no ambiente urbano. Embora esta colaboração interdisciplinar entre a AU e o DS não esteja ainda consolidada como uma metodologia, procurou-se identificar casos úteis ao estudo desta temática, investigando-se sobretudo seus métodos, estratégias projetuais e resultados para ilustrar a discussão teórica aqui presente e dar suporte à proposição de um experimento para a cidade de Juiz de Fora.

O Capítulo 5, apresenta um experimento sugerido para a cidade de Juiz de Fora, em Minas Gerais, no qual são exploradas as questões e hipóteses desta pesquisa, bem como as ferramentas do Design de Serviços em conjunto com métodos da Arquitetura e Urbanismo apontados na Metodologia deste trabalho (Capítulo 2). Tal experimento tem como foco a prática do codesign no contexto e na realidade de Juiz de Fora, diferenciando-se dos estudos de casos exemplificados no decorrer desta dissertação, que estão inseridos no âmbito internacional.

O sexto capítulo, por sua vez, apresenta os resultados desta pesquisa e demonstra o protótipo metodológico sugerido, apontando para as conclusões derivadas tanto dos questionamentos teóricos, quanto dos *insights* derivados da pesquisa de campo e da vivência pessoal no espaço urbano do centro de Juiz de Fora. São apresentadas reflexões, ainda sobre a temática e apontadas diretrizes para o desenvolvimento de futuras pesquisas que permitam explorar com maior profundidade as possibilidades de utilização das ferramentas de codesign no campo da Arquitetura e Urbanismo e no projeto dos espaços urbanos, a fim de torná-los, cada vez mais, lugares de encontro, de pertencimento e de sociabilidade.

1.2 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO TEMA/PROBLEMA

Sennett (2018) indaga, em seu livro, se o campo urbano deve representar a sociedade da maneira que é, ou tentar mudá-la? Gehl (2013), no livro *Cidade para Pessoas*, afirma que a forma física da cidade está diretamente ligada ao comportamento humano. O autor entende que a morfologia urbana, portanto, exerce influência direta na vida de seus habitantes (Sennett, 2018). Ao mesmo tempo, a cidade é resultado da sociedade, retratada em sua morfologia; logo, a ambiguidade do campo urbano a faz um objeto complexo (Sennett, 2018).

Quando o urbanismo não acompanha e não corresponde às mudanças de seus usuários, tornam-se evidentes as falhas de uma cidade que não atende às necessidades dos seus habitantes. Bazzu e Talu (2017) pontuam três demandas das cidades contemporâneas: a primeira é reconhecer a disfuncionalidade dos métodos convencionais do planejamento urbano; a segunda é a limitada “caixa de ferramentas” dos planejadores urbanos tradicionais; e, por último, a crítica aos megaprojetos, que não são sustentáveis por sua execução onerosa.

Atualmente, o mundo enfrenta as consequências da pandemia de COVID-19, após a qual os paradigmas e o modo de vida que conhecemos mudaram bruscamente. Diante de uma crise sanitária, econômica, política e cultural da sociedade, o espaço coletivo perdeu sua essência primordial da socialização.

Com necessidades imprevistas, causadas pela pandemia, o campo urbano passa a ser um laboratório experimental de grandes intervenções urbanas (Batista e Corrêa, 2020), mas muitas dessas medidas não dispuseram de planejamento, devido à urgência da situação. Espaços públicos, como praças e ruas, foram fechadas, ciclovias foram construídas, calçadas aumentadas – evidências de que os antigos preceitos já não atendem à nova realidade.

Entretanto, não foram somente as características físicas dos espaços que sofreram alteração: a relação dos usuários com as cidades mudou, o distanciamento também ocorreu entre as pessoas e espaço público (Oliveira, 2020), além de proporcionar formas novas de vivenciar os lugares. As pesquisas conduzidas por Gehl (2020) nos EUA demonstram que um terço dos entrevistados optaram por não sair nas ruas durante a pandemia, restringindo-se às tarefas essenciais, por não se sentirem seguros. Outro dado detectado foi a sensação, por parte daqueles que

continuaram frequentando o espaço público (Gehl, 2020), de que as ruas eram pequenas. Ainda, por conta da restrição de atividades em lugares fechados, a alternativa foi usar o espaço público, porém, o pouco espaço destinado às pessoas na cidade gerou desconforto, por não permitir o afastamento ideal.

No entanto, a desconexão do habitante em relação à cidade não é somente resultado da COVID19. A pandemia, nesse sentido, apenas ressaltou algo que o urbanista vem discutindo há muito tempo: a falta de espaços dedicados a pessoas. Com a entrada do Modernismo em cena, desenvolveu-se a visão da cidade como máquina, deixando de ser algo para se vivenciar e tornando-se puramente funcional – com o tráfego de veículos tomando o protagonismo das pessoas no planejamento urbano (Gehl, 2013). Durante anos, a forma de pensar a cidade tem se transformado; entretanto, as cidades ainda sofrem com as consequências de um planejamento em que grande parte das escolhas atendem à demanda do poder público (Sennett, 2018), sem priorizar as necessidades dos usuários. Gehl (2013), como crítica a esse modelo, afirma que a chave para o planejamento está nas pessoas.

Diante da problemática levantada, o codesign apresenta-se como uma possível ferramenta de reconexão entre as pessoas e a cidade, explorando o novo posicionamento do papel de arquiteto e designers diante de uma sociedade em mudança. O codesign também pode ajudar a aumentar o senso de propriedade e responsabilidade da comunidade em relação ao espaço urbano, já que as pessoas se sentem mais investidas no processo de concepção e, portanto, mais propensas a usá-lo e cuidar dele. Isso pode levar a um espaço urbano bem cuidado e mantido, melhorando ainda mais a experiência do usuário.

Contudo, tal prática ainda encontra dificuldade para ser difundida no mercado (Sanders; Stappers, 2008), em parte por falta de conhecimento metodológico pela maioria dos profissionais, pois criar em conjunto com usuários que não possuem conhecimento técnico na área requer estratégia e disposição para ofertar instruções e ferramentas que possibilitam leigos a virarem criadores.

Outro empecilho, listado por Sanders e Stappers (2008), é a aceitação, por parte de profissionais, de que leigos também podem criar. Os profissionais são os especialistas em sua área de trabalho, porém não retêm o conhecimento que só o usuário pode disponibilizar: a própria experiência, vinda da vivência. Deve, assim, aceitar que o leigo detém saberes que os profissionais técnicos não dispõem em suas próprias áreas de conhecimento – o que, para alguns, pode soar absurdo.

Por essa razão, é importante o estudo do codesign na área de projeto de Arquitetura e Urbanismo, desmistificando a metodologia cocriativa, e enfatizando que os designers não perdem seu mérito ao cocriar com os usuários. Este estudo pretende explorar uma abordagem interdisciplinar entre Design de Serviço e Arquitetura e Urbanismo.

1.3 OBJETIVOS

Esta dissertação propõe-se a investigar como o codesign, inserido no processo de concepção em Arquitetura e Urbanismo, pode resultar em espaços sociais mais inclusivos e humanizados. Visando a sua integração interdisciplinar com métodos derivados do Design de Serviço agregados aos processos de concepção em Arquitetura e Urbanismo, almeja-se colocar o usuário no centro do processo.

São objetivos específicos desta pesquisa:

- Discutir a relevância das práticas de codesign para intervenções no ambiente urbano que incluam as pessoas nos processos decisórios dos projetos;
- Contribuir para criação de diretrizes que ajudem a inserção do codesign no campo da arquitetura
- Explorar metodologias de codesign adequadas ao espaço urbano, apontando ferramentas para a concepção conjunta entre profissionais e habitantes
- Investigar os fatores capazes de criar conexões entre o espaço urbano e seus usuários na área central de Juiz de Fora;
- Contribuir para a produção de referências teóricas e práticas envolvendo as possíveis contribuições entre as áreas de Arquitetura e Urbanismo e Design de Serviço.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS

Apesar do tema Design de Serviço ser explorado em diversas áreas do conhecimento, somente recentemente ele foi abordado no âmbito da Arquitetura e Urbanismo, através do estudo de suas relações com os espaços onde esses serviços acontecem, oportunizando um vasto campo de exploração e perguntas a serem respondidas sobre as temáticas em questão (FASSI *et al.*, 2018; UNANUE, 2019). O projeto visa contribuir com os habitantes das cidades, ou seja, os usuários do espaço

urbano, incluindo a comunidade local para co-criar respostas alternativas, tendo como finalidade beneficiar e potencializar o uso do espaço, revivendo a sustentabilidade econômica. O estudo do codesign, por sua vez, busca beneficiar a melhoria nos espaços urbanos, tornando-os mais sociais, além de torná-los mais inclusivos, pois envolve as pessoas que mais utilizam e conhecem esses espaços e assegura que suas necessidades sejam consideradas no processo do projeto desde sua concepção.

O trabalho, através desses elementos norteadores, objetiva criar diretrizes que norteiam a prática do Codesign no planejamento urbano, incentivando o desenvolvimento de vínculos mais fortes entre pessoas e lugares. O estudo do processo do codesign pode trazer impactos positivos para a sociedade, promovendo espaços mais democráticos, favorecendo o desenvolvimento do sentimento de pertencimento entre a população e a cidade e fomentando a sociabilidade dentro dos espaços. Assim, são potencializados os serviços ofertados pelos espaços urbanos, possibilitando seu crescimento junto à comunidade.

2 METODOLOGIA

A pesquisa propõe a inclusão de práticas de codesign derivadas do Design de Serviço – que utilizam ferramentas centradas nos usuários e na colaboração entre as partes durante todo o processo criativo para pensar um sistema de espaços e serviços – seja capaz de ofertar à área de Arquitetura e Urbanismo novas contribuições para o desenvolvimento de espaços urbanos que sejam verdadeiramente espaços sociais – de socialização entre as pessoas e os espaços da cidade. Portanto, para abordar a problemática supracitada, fez-se necessário organizar a metodologia nas seguintes partes: revisão de literatura, estudos de caso e a proposição de um modelo para futuras pesquisas (protótipo metodológico).

Iniciou-se por uma revisão de literatura, a fim de levantar diversos trabalhos contemporâneos capazes de: (1) ilustrar as dificuldades projetuais e complexidades atuais em AU – demonstrando lacunas na área do conhecimento; (2) apontar possíveis caminhos através da interdisciplinaridade – lembrando que DS já nasce interdisciplinar; (3) levantar publicações que evidenciam práticas do DS relativas a espaços urbanos; e (4) inserir a temática do DS na área da AU – pois ainda temos uma produção pequena e tímida relacionando estas áreas (Unanue, 2021). A partir de pesquisas fundamentadas em conceitos e pressuposições de teóricos relevantes nas áreas de AU e DS relacionadas à inovação no espaço urbano, foram selecionados os termos “Codesign em espaços urbanos”; “Design de Serviço” e “Arquitetura e Urbanismo” para mapear produções bibliográficas e práticas capazes de responder às problemáticas levantadas e destacadas no decorrer do trabalho. Trata-se, portanto, de uma revisão de literatura narrativa e estudo exploratório, com o intuito de fornecer novas informações sobre o tema em discussão (Prodanov; Freitas, 2013). Dessa forma, foi possível elaborar uma análise reflexiva das questões apresentadas, utilizando-se, dessa maneira, do método conceitual analítico.

Já para se compreender a prática do codesign, foram selecionados estudos de casos em que o codesign tenha sido amplamente aplicado. Estudamos, assim, o codesign como uma única ferramenta de múltiplas funcionalidades, sopesando não existir um parâmetro único, de acordo com o qual sua aplicação irá gerar os mesmos resultados sempre, pois cada situação é singular e representa um desafio diferente. Dito isto, a análise de somente um projeto torna-se insuficiente para a compreensão

da aplicação do codesign, enquanto abordagens de estudo de vários projetos proporciona a observação de diferentes situações com respostas igualmente distintas, nas quais os autores dos projetos adaptam a metodologia do codesign para cada circunstância. Dessa forma, para a seção dos estudos de casos foram selecionados projetos pela relevância de sua contribuição para esta dissertação, a fim de responder questões vigentes à metodologia do codesign em situações reais, conciliado com os fatores de cada caso. Dentro dessa seleção, estão contidos projetos escolhidos por serem considerados exemplos bem-sucedidos em alcançar os objetivos propostos, como: foco no usuário, participação da comunidade e adesão dos espaços públicos após a conclusão.

Os projetos foram selecionados por meio de uma pesquisa exploratória que utilizou fontes como sites acadêmicos de pesquisa, incluindo o Google Acadêmico e o portal Capes. Durante essa pesquisa, foi realizada uma busca por equipes e grupos de pesquisa no campo do codesign. Em seguida, os trabalhos que abordavam o codesign em espaços sociais foram identificados e, finalmente, foram escolhidos com base em sua relevância e contribuição para esta dissertação. O objetivo era explorar amostras distintas entre os trabalhos selecionados.

Estes projetos também variam em escala de tamanho e demais ferramentas aplicadas para dar suporte ao codesign. Nesse sentido, vale ressaltar que o codesign é uma metodologia e pode ser abordada de diferentes maneiras, utilizando-se de diferentes ferramentas, não existindo uma prática única. Cada projeto, nesse esteio, se destaca por uma característica diversificada, evitando estudos de casos com abordagens semelhantes, o que acabou por nos fornecer uma grande gama de exemplos. O estudo em profundidade destes exemplos nos possibilitou a aplicação do método comparativo entre estudos de casos, através do estudo das semelhanças e da explicação das divergências, permitindo-nos analisar o dado concreto, deduzindo elementos constantes, abstratos ou gerais nele presentes (Prodanov; Freitas, 2013).

Para o desenvolvimento do protótipo metodológico, optou-se por selecionar uma área específica na cidade de Juiz de Fora, de forma a poder-se estudar em profundidade uma área existente (dimensão do real dentre os princípios fundamentais do Design de Serviço) e fazer uso de metodologias registradas na literatura da área de Arquitetura e Urbanismo. O local selecionado para esta investigação foi o centro comercial de Juiz de Fora, uma área delimitada entre as avenidas Barão do Rio Branco, Presidente Itamar Franco e Getúlio Vargas. Foi escolhido por sua relevância

para a cidade e pela característica particular de sua morfologia urbana, delimitada por um recorte que tem sido objeto de investigação do grupo de Pesquisas Ágora, desde 2007 e no âmbito do laboratório *idea*. -Inovação, Design e Educação em Arquitetura e Urbanismo (Ágora/FAU/CNPQ) desde 2017. O laboratório tem suas pesquisas coordenadas pela professora Mariane Unanue, inserindo bolsistas e orientandos, tanto da graduação em Arquitetura e Urbanismo quanto da Pós-graduação em Ambiente Construído, ambos na Universidade Federal de Juiz de Fora. Em particular, as pesquisas realizadas previamente pelo grupo de Pesquisas Ágora (e seus produtos como livros, periódicos, dissertações e teses) possibilitaram uma coleta de dados em vários níveis sobre esta área.

Estes estudos são exemplos de como o laboratório *idea* vem contribuindo para a área de Design de Serviço e Arquitetura e Urbanismo, a fim de beneficiar a sociedade e as áreas de estudo correlacionadas. Nesse sentido, também esta dissertação pretende contribuir para a continuidade destas investigações, oferecendo uma nova abordagem à temática e ampliando-a para o campo dos estudos sobre a cidade e, em especial, os espaços urbanos.

Além das referências de literatura sobre esta área do centro de Juiz de Fora, também foi realizada uma pesquisa de campo baseando-se nas metodologias referenciadas e utilizadas por Gehl e Svarre (2018). Para compreender a dinâmica dos serviços na cidade, é essencial analisar sua morfologia e compará-la a um estudo comportamental das pessoas. Grande parte da experiência do usuário está relacionada à complexa engrenagem que constitui a cidade. Embora essa experiência seja única e individual, ela é influenciada pela dinâmica coletiva. Portanto, é necessário realizar um estudo com uma visão panorâmica, a fim de decifrar, posteriormente, cada parte desse contexto.

O estudo comportamental pode parecer imprevisível, uma vez que está diretamente relacionado às ações das pessoas, que têm o direito à liberdade de seguir sua própria conduta, dificultando qualquer tentativa de previsão.

Como o tempo, a vida é difícil de prever. Mesmo assim, os meteorologistas desenvolveram métodos para permitir que se façam previsões do tempo e , no decorrer dos anos, esses métodos tornaram tão refinados que eles tem maior exatidão de alcance [...] Durante anos, coletou-se grande volume de dado relativos à interação da vida e dos espaços na cidade e , assim como conhecimento dos meteorologistas sobre o tempo, esses dados podem

proporcionar maior entendimento sobre a vida na cidade e prever como ela irá, presumivelmente, se desenrolar numa dada estrutura (Gehl; Svarre, 2018, p. 2).

Em seu livro *How to Study Public Life*, os autores descrevem técnicas de observação direta adequadas para pesquisa de campo urbana e como aplicá-las. Os autores formulam diretrizes para os pesquisadores que buscam explorar a cidade, expondo as melhores maneiras de extrair informações da pesquisa de campo. Assim, para realização da pesquisa de campo, estando de acordo com esses pressupostos, foi utilizado o método de observação direta do ambiente físico, coletando e registrando dados através de fotografias e mapeamentos, com o intuito de se compreender em profundidade a área de estudo e elaborar dados, em função da importância de estratégias sistemáticas para obter resultados úteis à esta pesquisa.

A observação direta consiste na coleta de dados, através de atividades de mapeamento, documentação e análise de atividades. Jacobs (2011) reforça a importância de ver o espaço urbano através de todos os sentidos, para se ter verdadeira compreensão do meio ambiente. Gehl e Svarre (2018), nesse sentido, apresentam a observação direta como ferramenta primordial para o estudo da cidade, considerando que não existe um método completamente conclusivo de previsão do comportamento humano, sendo a compreensão da cidade possível por meio de métodos sistemáticos.

A imprecisão do fenômeno que é o desenvolvimento de uma cidade se deve ao fato de que o progresso está irrefutavelmente entrelaçado ao comportamento humano. Logo, quando falamos de evolução urbana, não abrangemos só a infraestrutura, pois abordamos temas como: tecnologia, relações sociais e políticas, comportamento humano e cotidiano – campos que estão em constante transformação. Nesse sentido, Gehl e Svarre (2018) comparam as dificuldades do campo urbano com a previsão do tempo, afirmando que, assim como os meteorologistas têm métodos que permitem prever o tempo, estudos urbanos vêm desenvolvendo e refinando formas de maior entendimento da vida das cidades, conseguindo presumir o seu desenrolar em uma dada estrutura.

Segundo os autores, a observação direta não-participativa é a ferramenta base para realizar este estudo. Nesse método, o usuário não é diretamente questionado, mas sim observado, para que se possa estudar o seu comportamento em relação à

cidade, mapeando atividades, colhendo dados, documentando e entendendo ações. Através da observação direta, pode-se compreender, por exemplo, por que algumas áreas das cidades são mais utilizadas do que outras (Gehl; Svarre, 2018). Trata-se, logo, de um meio para a racionalização, com pensamentos analíticos que mimetizam cenas cotidianas presenciadas todos os dias (Andrade, 2020). Para a execução do método, ademais, é necessário ser sistemático, a fim de obter conhecimento tendo em vista a complexa confusão que consolida a cidade (Gehl; Svarre, 2018).

Gehl & Svarre (2018) valorizam, na mesma medida, o levantamento urbano feito à mão, ao invés da máquina, uma vez que, através de equipamentos, pode-se obter números precisos, porém perde-se a percepção do observador. Jacobs (2011), indo na mesma direção, destaca em seu livro a importância de ver a cidade e não somente olhar para ela – logo, a observação deve ser feita através de todos os sentidos. A indagação que Gehl & Svarre (2018) fazem em seu livro versa sobre a diferença entre o olhar da cidade de um leigo e de um observador treinado, já que ambos estão inseridos no campo urbanos e podem vivenciar a cidade. Diante da questão, os autores explicam que todas as pessoas percebem o ambiente de forma inconsciente ao percorrer os seus trajetos cotidianos. No entanto, o observador é aquele que busca extrair conhecimento útil dessas cenas comuns, que passam despercebidas ou sem a compreensão analítica de um leigo.

Entre os quesitos mencionados na obra de Gehl e Svarre (2018) estão: contagem, mapeamento, deslocamentos, rastreamento, traços de comportamento, fotografar. Entre essas categorias, destaca-se o mapeamento, o deslocamento, os traços de comportamento e a fotografia para a construção desta pesquisa. Gehl e Svarre (2018), continuando, salientam que, a depender do local analisado, é necessário criar outros tópicos de observação, pois o ambiente urbano configura-se como um campo de estudo complexo, no qual cada lugar tem características específicas e singulares.

O mapeamento é a construção de levantamentos de comportamento registrados em mapas na área delimitada para o estudo. É uma ferramenta objetiva, ao apontar permanência, ou seja, onde estão concentradas as pessoas, se estão sentadas ou em pé, exercendo alguma atividade. Sua finalidade é construir padrões que, posteriormente, em uma análise, fornecem informações, consolidando uma perspectiva geral (Gehl; Svarre, 2018). No entanto, antes de construir um panorama completo da área, é necessário levantar cada informação separadamente.

É sugerido utilizar esse método junto de outras ferramentas, como sobreposição de mapas, usando diversas camadas de mapas, com cada mapa contendo um tipo de informação diferente – desvendando, assim, padrões do local. Gehl e Svarre (2018) comparam as informações obtidas no mapeamento com uma fotografia, pois não captura cores e nem o aspecto físico do local, mas registra o momento através de análises do observador.

O rastreamento, por sua vez, observa todo o trajeto da pessoa, em busca de informações como: velocidade de deslocamento e atividades realizadas durante a rota. O rastreamento é importante para avaliar o percurso e as melhores possibilidades, podendo contar, para tanto, com o auxílio de mapas, croquis e GPS.

Para exemplificar os traços de comportamento, os autores (Gehl; Syarre, 2018) usam um exemplo muito comum, citando os gramados destruídos por aqueles que resolvem criar o próprio atalho. Estes são vestígios observados em locais que, supostamente, não são apropriados para esta finalidade. Os traços de comportamento são, dessa maneira, provas físicas de que as pessoas se apropriaram do lugar e deram usos para quais não foram projetados. Outros exemplos do fenômeno são: se sentar em escadas, *cortar* caminhos, inventar atalhos, entre outros.

Fotografar espaços públicos é uma das principais ferramentas utilizadas por pesquisadores do fenômeno urbano. A fotografia permite o registro social e físico do local, ilustra atividades e padrões de comportamento, compondo a documentação do espaço. A técnica também serve de método complementar às outras ferramentas de observação.

Os registros fotográficos também serviram à análise do mobiliário urbano. O mobiliário é parte fundamental da infraestrutura urbana, pois são elementos que servem à cidade de diversas maneiras, indo além da composição da paisagem urbana. Eles fazem parte da vida das pessoas, e têm como função satisfazer as necessidades dos cidadãos nos espaços públicos (Mourthé, 1998). A maneira com que as pessoas se relacionam com o espaço, portanto, é influenciado pelo mobiliário urbano, que pode modificar a dinâmica e o contexto espacial de uma cidade.

Mourthé (1998) divide e categoriza o mobiliário urbano de acordo com sua função: elementos decorativos, mobiliário de serviço, mobiliário de lazer, mobiliário de comercialização, mobiliário de sinalização e mobiliário de publicidade. Tal divisão é importante para direcionar o estudo a um ponto específico, considerando que o termo mobiliário urbano engloba diversos elementos. No contexto específico do lazer, o foco

recai sobre mobiliários que têm o propósito de gerar permanência de pessoas, contribuindo para a vitalidade e qualidade dos espaços urbanos. Além disso,

A estrutura formal dos espaços determina não apenas o tipo de utilização, mas também a disponibilidade das pessoas em permanecer nos mesmos, através do sentimento de identificação e bem-estar produzidos. Um espaço perceptível é um espaço que potencia a sua utilização, uma vez que o contrário produz um sentimento de relutância (Simões, 2016, p. 26).

Dessa forma, foram utilizados na investigação realizada em campo, no centro de Juiz de Fora: a observação direta não-participativa, o mapeamento, o deslocamento, os traços de comportamento, coletando e registrando dados através de fotografias para a construção desta pesquisa. Vale ressaltar que esses métodos não envolvem a participação direta das pessoas, focando apenas na análise do espaço urbano e seus elementos.

A última parte do estudo pretende colaborar com futuras pesquisas da temática criando um protótipo que fornece um material com diretrizes para sessões de codesign, ilustrando o centro da cidade de Juiz de Fora-MG. Este material possibilitará uma coleta de dados sobre a percepção das pessoas acerca daquela determinada área, criando-se um mapa dos espaços que favorecem os aspectos sociais no centro da cidade. Objetiva-se, com isso, construir um panorama da percepção do usuário sobre a qualidade do espaço público, através da utilização de um breve questionário estruturado (traduzido em painéis com mapas e imagens da cidade), tornando a experiência totalmente participativa. É importante ressaltar que a concepção dos projetos urbanos envolve várias fases de criação e este experimento não contempla todas as fases, concentrando-se somente na fase preliminar, aquela que fornece informações e *insights* para o processo criativo, onde (a partir desta proposta) o usuário passará a ter papel determinante em sua cocriação.

Para tanto, o protótipo metodológico aqui apresentado foi construído a partir de um questionário estruturado baseado na literatura e nos conceitos teóricos pormenorizados no capítulo 03. Este questionário desempenha o papel de agregar a perspectiva dos usuários do espaço na pesquisa e ilustrar a discussão da parte teórica desta dissertação. Foi estruturado através de perguntas objetivas que buscam entender a percepção dos participantes sobre o espaço, avaliando a qualidade do local. Trata-se de um questionário de múltipla escolha, permitindo que os participantes

assinalem uma das respostas disponíveis. As perguntas são apresentadas por meio de cartazes impressos, contendo imagens e perguntas objetivas.

Todas as perguntas dizem respeito à opinião do usuário em relação a determinado espaço urbano, não havendo perguntas que abordam sua vida pessoal. O questionário foi pensado para ser rápido, objetivo e dinâmico. Ao responder as perguntas, cada indivíduo colabora para a constituição do mapa final, contendo marcações sobre sua percepção acerca dos espaços públicos selecionados. A experiência e os testes dos protótipos são descritas detalhadamente nos Capítulos 5 e 6.

O Design de Serviço, em sua metodologia, emprega o uso de protótipos sistematicamente, como uma maneira de testar ideias durante o processo de criação, antes de consolidar o produto final. O Design de Serviço sugere que estes protótipos devem ser simulações interativas, podendo variar de simples esboços até simulações mais avançadas. Além disso, o protótipo também permite testar ideias utilizando recursos mais baratos do que seriam usados no produto final, reduzindo o desperdício de recursos em tentativas falhas. A prototipação oferta a oportunidade de visualizar os conceitos e ideias de uma forma mais tangível, tornando mais fácil para os envolvidos visualizarem a proposta, além de facilitar a avaliação e a eficácia das soluções que estão sendo propostas e ajudar no envolvimento do usuário com o processo de concepção do produto (projeto).

Com intuito de aperfeiçoar nosso protótipo metodológico nos valem da prototipação através de duas sessões-teste de Codesign, sendo a primeira realizada com a equipe do laboratório idea. e a segunda com alunos matriculados na disciplina de “Projeto de Arquitetura e Urbanismo 1” do curso de Arquitetura e Urbanismo da FAU/ UFJF. A primeira foi realizada de forma remota, através da plataforma Miro(www.miro.com), que permite realizar trabalhos com várias pessoas concomitantemente; a segunda foi realizada presencialmente, dentro da sala de aula, no âmbito das atividades pedagógicas da disciplina. Estes testes preliminares foram fundamentais para o aperfeiçoamento do produto final apresentado nos resultados desta dissertação.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica foi realizada através de uma revisão da literatura, de caráter narrativo, fundamentada em conceitos de autores renomados no campo abordado, junto a trabalhos atuais que contextualizam o presente estudo no cenário atual. Para a discussão das práticas de Codesign no espaço urbano, objeto central desta dissertação, foram abordados temas que interferem diretamente neste âmbito, todos necessários para a compreensão da temática estudada. Estes temas não apenas contextualizam, mas também lançam luz sobre as dinâmicas envolvidas no processo de Codesign no ambiente social.

Em uma síntese para compreender a pesquisa, a Figura 01, mostra o quadro com os principais autores e suas contribuições em cada tema abordado, ressaltando que o quadro não contempla todos os autores citados ao longo deste texto, destacando somente os autores cujas ideias foram fundamentais e serviram como ponto de partida para a construção da dissertação. Essa figura 01, visa proporcionar uma visão panorâmica das diferentes perspectivas e abordagens discutidas ao longo do texto. Essa abordagem permite uma compreensão mais clara das bases teóricas que fundamentam a pesquisa, bem como da contribuição específica de cada autor para a construção do conhecimento para formulação de nosso *protótipo metodológico*.

Figura 1 - Quadro com contribuições teóricas

Tema	Autor	Bibliografia
Arquitetura e Urbanismo	Richard Sennett	Um estudo profundo sobre a complexidade das cidades e seus conflitos. Críticas ao atual planejamento urbano, e desenvolvimento de métodos de co-criação urbana.
	Jan Gehl	Foi importante para entender o comportamento das cidades e no desenvolvimentos de métodos de pesquisa no campo urbano
Design de serviço	Stickdorn; Schneider	Autor fundamental na definição de Design de Serviço em todos os campos, estruturando a fundamentação teórica do estudo.
	Pinheiro	Contribuiu para conceituar a importância do Design de Serviço para inovação de serviços e experiência.
Co-design	Sanders; Stappers	Contribuiu para o entendimento de todo o cenário atual do Co-design, principalmente no entendimento dessa ferramenta perante o mercado de trabalho e suas aplicações.
	Meroni; Selloni; Rossi,	Metodologias e aplicação do Co-design, voltado na inserção do usuário no processo
	Manzini	Sua contribuição girou entorno do seu discurso da capacidade do leigo de criar e o profissional atuar como instrutor .
Espaços sociais	Marc Augé	A teoria de “não Lugares” contribui para perceber a importância da ligação entre as pessoas e espaços.
	Yi-Fu Tuan	Conceituação do que é espaço e da experiência do usuário com lugares.

Fonte: Elaboração própria (2023).

A Figura 02, por sua vez, mostra, em resumo, como foi construída a estrutura da revisão de literatura, dividida em três temas centrais, que geram outros temas

adjacentes. O Codesign é o foco do ponto de partida, passando, em um segundo momento, para o espaço urbano e seus aspectos sociais (o local de aplicação do tema estudado).

Figura 2 - Síntese da estrutura da revisão de literatura



Fonte: Elaboração própria (2023).

3.1 ARQUITETURA E URBANISMO

Norberg-Schulz (1980) coloca a Arquitetura como ponto de apoio existencial, proporcionando orientação e identificação no espaço. Pela ótica posta por Leite e Gonçalves (2009), o espaço funda a arquitetura, sendo essa conceituada pela mudança do espaço natural. Isto é, a partir do momento que algum elemento modifica o lugar, passa a existir o ambiente construído (Gregotti, 1972). Para Zevi (1996), as quatro fachadas de uma edificação constituem somente uma caixa, sendo o invólucro do espaço, que é a joia arquitetônica. Na conceituação do autor, o vazio é o protagonista, pois é nele onde as pessoas vivem e andam. Nesse sentido, ressalta-se que Zevi (1996) coloca o conceito de “vazio” como sinônimo de “espaço”.

O conceito de arquitetura e urbanismo, por sua vez, transcende ao elemento construído, não se limitando a ser abrigo do corpo, visto que o usuário não se restringe às suas necessidades físicas (Bestetti, 2014), pois, através do espaço, constroi-se cultura, história e sensações. Pallasmaa (2018), afirma que não existimos apenas em uma realidade espacial, mas também habitamos realidades culturais, mentais e temporais. Por tal razão, o espaço é o protagonista da Arquitetura e Urbanismo (Zevi, 1996). O ambiente construído, logo, possibilita a consciência do que é exterior e o que é interior, pois, através da Arquitetura, é possível organizar o espaço. Sem ela, em contrapartida, o entendimento sobre os espaços é difuso (Tuan, 1983).

Além de seus objetivos práticos, as estruturas arquitetônicas também desempenham um papel existencial e mental significativo: elas domesticam o espaço para os seres humanos ocuparem, transformando espaços anônimos, uniformes e ilimitados em lugares concretos e significativos para os seres humanos (Pallasmaa, 2018, p. 7).

A principal distinção da AU em relação a outros campos artísticos, está na tridimensionalidade que insere o homem (Zevi, 1996). Para Schmid E Schneider (2022), a Arquitetura se define por sua condição de imersão completa no espaço projetado. “Uma obra de arquitetura não experimentada como uma série de imagens isoladas na retina, e sim em sua essência material, corpórea e espiritual totalmente integrada” (Pallasmaa, 2011, p. 11). A compreensão da Arquitetura, outrossim, só pode ser conhecida por experimentação direta (Zevi, 1996), pois o contato do homem

com a arquitetura e o urbanismo acontece através do espaço, é nele que se experimenta a vivência.

A Arquitetura e Urbanismo acontece por intermédio de seu arranjo espacial e a organização espacial busca a funcionalidade. Todavia, a funcionalidade não deve ser a única prioridade, pois a Arquitetura e Urbanismo foram concebidos para serem sentidos (Magalhães; Oliveira, 2020). Considerando tal elemento, o conforto e o bem-estar não são conceituados somente por aspectos físicos, mas também se consolidam na atmosfera (Schmid; Schneider, 2022). Atmosfera, por sua vez, é a comunicação entre o espaço construído e a percepção emocional (Schmid; Schneider, 2022), isto é, um conjunto de informações que o usuário recebe do espaço e interpreta à sua própria maneira.

Sennett (2018) aborda a questão da pessoa que deseja se enraizar em sua cidade, mas se frustra ao não conseguir pertencer ao local. A cidade é a segunda casa de seus habitantes, pois, assim como suas casas, a cidade faz parte de seu cotidiano. Entretanto, diferente de suas moradias, onde podem escolher os mobiliários e suas posições da maneira que desejarem, as pessoas não têm o mesmo poder de escolha sobre o campo urbano.

O termo “pertencer” é primordial na definição do espaço urbano. A desconexão entre ser humano e lugar, citado por Sennett (2018), acontece quando não há sentimentos e reconhecimento do usuário com o lugar, resultando em conflitos sociais. Exemplo disso são as divergências geradas pela indiferença das cidades com os seus habitantes (Sennett, 2018), ao não proporcionar acolhimento aos seus usuários em seus contextos inseridos. Quando a população não sente que tem o poder de escolha na cidade, e o direito de organizar e planejar é somente dos profissionais, gera este sentimento de distanciamento. A apropriação, em outra direção, ocorre quando o usuário está ligado ao lugar, criando a percepção de que de alguma maneira o local lhe pertence, mesmo não tendo a posse legal do espaço (Peres; Oliveira, 2016).

Conecta-se a dois elementos fundamentais à qualidade de vida urbana: a identidade e a coexistência. A identidade gera sentimento de pertencimento, a referência que nos orienta enquanto cidadãos. No âmbito urbano, a identidade se reflete nos vínculos que estabelecemos com o espaço da cidade e seus elementos de referência [...] (Gehl, 2013, p. 10).

Por outro lado, mesmo o poder público tendo a maior autoridade sobre o planejamento urbano, ele não é responsável por sua formação completa. Sobre isso Sennett (2018) indaga a criação das cidades, expondo as ideias de Jane Jacobs, ao afirmar que formas urbanas surgiram lentamente e cumulativamente, seguindo as lições do uso e da experiência, ou seja, que a cidade não é criada por um único projetista, sendo a soma de todos os atos, que nos tornam coautores de um único grande projeto (Águas, 2012).

Sendo assim, o entorno físico e social pode ser visto como elemento fundamental para a construção da identidade do homem. A esse processo de identificação ao lugar se denomina apropriação (Peres; Oliveira, 2016, p.138).

A abordagem de Lefebvre (2013) sobre o espaço como um produto, moldado pelas ações da sociedade, estabelece uma base para compreender a dinâmica da produção do espaço urbano. Ao destacar que o espaço não é apenas uma mercadoria comercializável, mas sim um produto das interações sociais com a natureza, Lefebvre (2013) introduz a ideia de que o espaço possui uma atuação ativa em sua própria produção. Essa perspectiva desafia a visão tradicional que trata o espaço como passivo, indicando que sua estrutura orienta as mudanças que ocorrem nele.

Esse entendimento ressoa na crítica de Lefebvre (2001) em relação ao modo de produção das cidades. Contrapondo a concepção de espaço urbano como uma mercadoria, ele defende a ideia de que as cidades devem ser encaradas como bens comuns, nos quais todos os membros da sociedade têm o direito de participar ativamente na produção e gestão do espaço. Nesse contexto, a perspectiva de Sobarzo (2006) entra em cena, ao definir o espaço público como a reprodução das relações sociais por meio de práticas socioespaciais. Esse conceito contemporâneo de espaço público valoriza a interação entre as pessoas, destacando a importância do encontro e diálogo na malha urbana.

Sobarzo (2006) determina o espaço público como reprodução das relações sociais por meio de práticas socioespaciais. Nessa perspectiva, o conceito de espaço público “contemporâneo” passa a valorizar e fomentar a interação das pessoas. Já na perspectiva de Lefebvre (2001), a malha urbana é um local de encontro e diálogo, no qual a interação entre as pessoas no espaço público promove o sentimento de comunidade, ao oportunizar o encontro entre os habitantes, ofertar a chance de

compartilhar suas vivências e experiências – além de ser uma forma de exercício do direito à cidade (Lefebvre, 2001).

3.2 ESPAÇO URBANO, ESPAÇO PÚBLICO E ESPAÇO SOCIAL

O espaço urbano pode ser entendido por que está dentro dos limites de uma cidade e o espaço público é uma das categorias espaciais que compõem o urbano. Os espaços públicos estão em todos os lugares, ou seja, seu consumo é inevitável (Visconti *et al*, 2010). A cidade é a fusão da soma de espaços (Oliveira, 2009) e, em seu conceito mais amplo, o espaço público pode ser entendido como qualquer espaço no meio urbano. “Tradicionalmente o espaço é entendido como extensão ilimitada que abriga todos os seres e coisas e é palco de todos os eventos” (Peres; Oliveira, 2016, p. 135). Ainda, é necessário se ter em conta que existem várias definições de espaço público na literatura, com autores que apresentam definições diferentes por critérios de propriedade, controle, acesso e uso (Mehta, 2014). Fernandes e Quintão (2022), nesse esteio, determinam o espaço público como aquele que é livre para o acesso de todos, ou seja, tudo que não pertence ao poder privado.

“Espaço” é um termo abstrato para um conjunto complexo de ideias. Pessoas de diferentes culturas diferem na forma de dividir seu mundo, de atribuir valores às suas partes e de medi-las. As maneiras de dividir espaço variam enormemente em complexidade e sofisticação (Tuan, 1983, p. 39).

Castro (2002) coloca o espaço público como uma determinação político-jurídica. Ao mesmo tempo, configura-se como um produto do contexto social, reforçando em seu discurso que a noção de acessibilidade totalmente livre, onde não há determinação de atividades, o define como espaço público. Destacando o espaço público como promotor do direito à cidade, para Mehta (2014), o espaço público é uma manutenção física do domínio público. Dito isso, todo local de livre acesso na malha urbana pode ser considerado espaço público, desde as ruas ocupadas de carros até os locais destinados às pessoas, como praças e largos. Dentro dessa gama de variações, este estudo aborda espaços públicos sociais.

Mehta (2014) conta que, historicamente, os espaços públicos consolidaram-se com a finalidade de atender às necessidades básicas das sociedades, usadas para

comunicação, entretenimento e para desempenhar diversas funções políticas, religiosas, comerciais, cívicas e sociais. Em suas reflexões, Sobarzo (2006) define o espaço público como um produto, o resultado das relações sociais, e, ao mesmo tempo, refere-se a ele como possibilitador destas relações sociais. De Rosa (2019), por sua vez, ressalta que a relação entre humanos e espaços molda as identidades sociais, remetendo à perspectiva que a produção do espaço está diretamente conectada às práticas socioespaciais. Nesta concepção, muitos espaços remetem à noção de “não lugares” (Castro, 2002). O conceito, formulado por Augé (1995), refere-se a espaços de relações transitórias e anônimas. O autor relaciona os “não lugares” com a perda dos grupos da sociedade, prevalecendo o indivíduo solitário.

Os “não lugares” não devem, contudo, ser entendidos como locais desprovidos de propósito; eles têm sua função, entretanto suas atividades não são voltadas para o âmbito social. Os “não lugares”, assim, permitem o livre acesso e a circulação de pessoas, porém não estabelecem vínculos com estes indivíduos (Augé, 1995). Sobarzo (2006), nesse esteio, analisa o espaço público moderno como um produto idealizador de relações sociais impessoais, em que a cidade proporciona encontros e convívio desprovido de laços afetivos. Visconti *et al* (2010) determina que todos os espaços onde ocorrem interações sociais, memórias, sentimento de pertencimento, dentre outros correlatos, podem ser considerados “lugares urbanos”. O termo “lugar”, nesta sentença, vem carregado do sentido afetivo, pois o espaço só pode se transformar em algo a mais a partir da conexão entre usuário e espaço.

Cavalcante e Nóbrega (2011) diferenciam o “espaço” do “lugar”, sendo termos muitas vezes confundidos e empregados como sinônimos. O espaço refere-se ao aspecto físico do ambiente, uma extensão entre limitações, seja pontos, objetos, ou divisões não materiais, conceituando-o como uma matéria marcada por sua exterioridade, em relação ao indivíduo. O lugar, por sua vez, é o espaço com o qual estabelecemos relações, sendo, portanto, definido pelos sentidos que os usuários atribuem ao local e marcado por sua vivência.

Tuan (1983), em seu livro *Espaço e Lugar – A Perspectiva da Experiência*, refere-se ao lugar como segurança e o espaço como liberdade. O lugar nada mais é que um espaço que ganhou significado. Logo, o espaço começa como indiferente e transforma-se em lugar, à medida que nos conectamos a ele. Apesar de conterem significados diferentes, o conceito de lugar e espaço são dependentes um do outro.

“Espaço” é mais abstrato do que “lugar” O que começa como espaço indiferenciado transforma-se em lugar à medida que o conhecemos melhor e dotamos de valores. Os arquitetos falam sobre as qualidades espaciais do lugar, podem igualmente falar das qualidades locacionais do espaço. As ideias de “Espaço” e “Lugar” não podem ser definidas uma sem a outra (Tuan, 1983, p. 12).

O lugar, por ser uma estrutura física, pode deixar de existir, como no caso de uma demolição ou mudança, porém, sua memória pode transgredir sua existência, permanecendo na mente de seus usuários. Deste modo, Cavalcante e Nóbrega (2011) afirmam que o corpo é receptáculo de lugares, assim como o espaço urbano guarda e consome as mensagens cotidianas de seus usuários (Oliveira, 2009).

O espaço é a base para criação e a organização de lugares, a troca entre usuário e espaço, levando em conta sua percepção tanto física quanto sentimental. Ele se constitui, portanto, no processo de criação de lugares. Cavalcante e Nóbrega (2011) situam tal processo no campo de estudo da Psicologia Ambiental, como apropriação e identidade de lugar. Nas percepções de Franc *et al.* (2018), o espaço público foi esquecido pela sociedade industrializada. No entanto, está recuperando seu valor na sociedade contemporânea de consumo e serviço, ao transformar-se em lugares de inovação social, incentivando a criação de comunidades criativas.

O espaço social refere-se ao ambiente em que as interações sociais ocorrem. Pode ser tanto físico quanto virtual e engloba desde espaços públicos, como praças e ruas, até ambientes de trabalho, lazer e convivência. Neles manifestam aspectos culturais, econômicos, políticos (Sennett, 2018), por isto os espaços urbanos estão diretamente ligados aos seus usuários e representam a identidade de uma comunidade. Sennett (2018) defende que espaços projetados com a participação dos usuários tendem a ser mais heterogêneos e adaptáveis às necessidades diversas de uma comunidade, além de reforçar o sentimento de pertencimento.

O surgimento da ideia de aproximar da dimensão humana, segundo Schmid e Schneider (2022), se deu devido à introdução de um terceiro elemento – o usuário. Durante anos, a visão do conceito espacial foi se modificando: se, antigamente, tínhamos como prioridade a beleza dos elementos construídos, no Modernismo tínhamos a funcionalidade, e hoje temos o usuário. Logo, os designers buscam projetar tendo em vista o bem-estar daqueles que utilizam determinado espaço. Entretanto, Miron (2009) destaca que, atualmente, a área da Arquitetura e Urbanismo

ainda lida de maneira simplista com o envolvimento das pessoas no projeto – nesses casos, o cliente descreve um programa de necessidade, e o arquiteto apresenta soluções técnicas e formas espaciais para a demanda. A crítica da autora consiste, assim, na falta de aprofundamento no processo voltado para o usuário.

Essa linha de pensamento promove uma reconfiguração de papéis, deslocando o projetista profissional do centro do projeto (Sennett, 2018) e realçando a importância do usuário na configuração do espaço. Apesar de arquitetos e urbanistas delinear as cidades, não detêm o controle absoluto sobre as ações das pessoas (Gehl, Svarre, 2018). Como afirmado por De Rosa (2019, p. 115, tradução nossa), "os habitantes reivindicam seus direitos sobre a cidade, ao utilizá-la e se apropriarem dos espaços, uma vez que os processos de apropriação do espaço são construídos pela ação humana de habitar". Assim sendo, as ações cotidianas das pessoas, muitas vezes inadvertidas, desencadeiam consequências que moldam a transformação das cidades (Águas, 2012).

Sendo assim, o entorno físico e social pode ser visto como elemento fundamental para a construção da identidade do homem. A esse processo de identificação ao lugar se denomina apropriação (Peres; Oliveira, 2016, p.138).

A cidade, portanto, não está limitada ao seu aspecto físico, podendo ser vivenciada de maneira que transcende sua forma concreta, através de emoções e sentimentos (Tuan, 1983). Ao se inserir no espaço, o usuário, nesse esteio, constroi suas próprias percepções (Tuan, 1983), compreende e vivencia o espaço; ou seja, o espaço cria sua experiência. Contudo, muitas vezes, ao projetar, os designers negligenciam a experiência do usuário, limitando-se a pensar sua estrutura e aspectos materiais - esta é a principal lacuna a que este trabalho procura contribuir.

Após mostrar as limitações da abordagem "tradicional" da AU sobre o ambiente urbano, as lacunas (*research gaps*) que a AU não está conseguindo responder e/ou os novos desafios sem precedentes na literatura e na prática projetual, indicam que, em contraponto, a área de Design de Serviço pode auxiliar a responder a essas questões, alternativamente, em um contexto com tantas novas complexidades.

3.3 DESIGN DE SERVIÇO

Kuosa; Westerlund (2012) contam que a industrialização revolucionou o campo do design, e o surgimento de novas demandas derivou novas áreas, “como os Design industrial, gráfico e de produto” (Kuosa; Westerlund, 2012, p. 16). Todavia, com a crescente valorização da economia de serviço, a industrialização voltou-se para a sociedade de serviços, no qual o design começou a envolver-se com o desenvolvimento de negócios e inovação, dando origem ao design de interação, design de usabilidade e ao gerenciamento de design, dentre outros (Kuosa; Westerlund, 2012). Em suma, Kuosa; Westerlund (2012) consideram as disciplinas de gestão e marketing a raiz do Design de Serviço, pois tais áreas são consideradas responsáveis por projetar serviços.

O Design de Serviço foi introduzido pela primeira vez na Alemanha na década de 1990 (Brittes; Unanue; Braida, 2019). As primeiras pesquisas sobre Design de Serviços visavam à conexão entre a área e outras disciplinas:

Boa parte das primeiras pesquisas sobre Design de Serviços tinham como foco a conexão da área com outras disciplinas e sua defesa como disciplina autônoma. Os primeiros pesquisadores de design de serviços tinham formações em outras áreas e sua transição para a área de Design de Serviços foi gradual (Stickdorn; Schneider, 2014, p. 309).

Por volta de 2008 e 2009, surgiram novos pesquisadores, tomando outro rumo nas publicações acadêmicas, seguindo duas novas abordagens nessas pesquisas iniciais. A primeira ampliou o escopo do Design de serviço, ligando-o a práticas e ideias de campos de estudo diferentes do design, expandindo-o para áreas de marketing, liderança, engenharia, dentre outros. A segunda abordagem, por sua vez, desafiou e explorou conceitos básicos do Design de Serviço e seus métodos (Stickdorn; Schneider, 2014).

Stickdorn e Schneider (2014) afirmam que, atualmente, a principal vertente de pesquisa concentra-se nas técnicas de design, como ferramentas e processos. Como o Design de Serviço ainda é uma área relativamente nova, várias de suas ferramentas básicas provém de outros campos, sendo raras pesquisas heterogêneas centradas em Design de Serviço (Stickdorn; Schneider, 2014).

Já Kuosa; Westerlund (2012) reiteram que o Design de Serviço foi formalizado com dois conceitos irmãos, *design thinking* e *codesign*, unindo os conceitos em uma única abordagem. Pinheiro e Alt (2011), se aproximando dessa ideia, consideram que o Design de Serviço é a aplicação do *Design Thinking* na criação de serviços. Para Fuad-Luke (2012), o *codesign* e o Design de Serviço são disciplinas diferentes que se complementam. Porém, chamamos a atenção para como, na presente dissertação, compreendemos o *codesign* como uma ferramenta que a disciplina Design de Serviço disponibiliza. Isto, seguindo a conceituação de Stickdorn Schneider (2014), segundo a qual a metodologia concentra-se na participação ativa do usuário em todo processo, ou seja: a co-criação é um dos cerne do Design de Serviço.

Dito isso, o Design de Serviço pode ser empregado em qualquer setor que envolva serviços, sejam serviços ofertados por hospitais, universidades, bancos, fábricas de carro, varejistas, indústrias, entre outros. Todos têm o propósito de reinventar a relação entre negócios e clientes, objetivando a participação, a horizontalidade e a democracia nos serviços (Pinheiro; Alt, 2011). Entretanto, neste estudo, objetivamos abordar o Design de Serviço especificamente no campo da Arquitetura e Urbanismo.

Stickdorn; Schneider (2010) explica o Design de Serviço como uma maneira de pensar diferentemente das disciplinas acadêmicas consolidadas, promovendo uma abordagem em constante evolução. Consiste, assim, em uma ferramenta de aplicabilidade versátil, criando novos serviços e melhorando os já existentes, através da inovação. O Design de Serviço aproxima áreas distintas e apresenta um caminho para trabalharem em conjunto em prol de alcançar um único objetivo. Este propósito, por sua vez, tem como sua centralidade o usuário e sua necessidade (Stickdorn; Schneider, 2014).

Para muitos, o termo design limita-se à estética, mas o design não consiste meramente no envelopamento de um produto (Le Pessec, 2013). Unanue, Botelho e Souza (2020) determinam o Design de Serviço pela combinação da lógica pragmática da gestão dos serviços com o viés humanístico. O Design de Serviço é, portanto, um processo, e leva em consideração as diferentes características funcionais e simbólicas, abrangendo todas as etapas envolvidas, desde a concepção até o produto final (Hsuan-Na, 2017, p.28).

Seu objetivo é a co-criação de experiências centrada no usuário (Stickdorn; Schneider, 2010), por isso todo o seu processo foca em atender e compreender as

necessidades daqueles que o utilizam. Por esse empenho em atender demandas do usuário, é tão importante a participação dele no processo. A partir deste ponto, é importante entender que o usuário não é um simples leigo inserido no projeto, ele retém o conhecimento de sua própria vivência (Stickdorn *et al.*, 2020). Os profissionais que afirmam dispor desse saber são compelidos pelo ego, ao afirmarem que sabem o que é melhor para os usuários de determinado espaço, e muitas vezes estão impondo algo que nem sempre será condizente com a realidade. Por isso, a inserção do usuário no processo de criação é importante para o sucesso do projeto.

Quando procuramos aprimorar um serviço, buscamos compreender seus defeitos, identificar suas potencialidades, analisá-lo como um todo. Porém, para se ter uma perspectiva holística do cenário, é necessária uma linha de produção que contemple todos os *stakeholders*, grupos constituídos de todas as pessoas que de alguma forma estão envolvidas e interessadas no projeto (Stickdorn *et al.*, 2020). Ou seja, não é somente em ter mente o cliente ao qual o produto final é destinado, mas todos aqueles que, de alguma maneira e em algum momento, têm contato com o processo em concepção e com o serviço projetado.

Assim, a produção de serviço transcende o conceito de um simples produto, estando ligada à experiência (Pinheiro, 2015). Com isso, a vivência de um serviço está relacionada a todos os seus aspectos e detalhes, podendo se concretizar de diversas formas. A experiência é única e individual, sendo a força motriz para estabelecer laços entre usuário e serviço. Stickdorn *et al.* (2020), em consonância com essas afirmações, apontam seis princípios no Design de Serviço, mostrados na Figura 3: Centralidade no usuário; Co-criação; Iterativo; Sequencial, sendo todos serviços como parte de uma sequência de ações; Evidente, refere-se à tangibilidade do serviço; e Holístico, engloba a visão do todo e real.

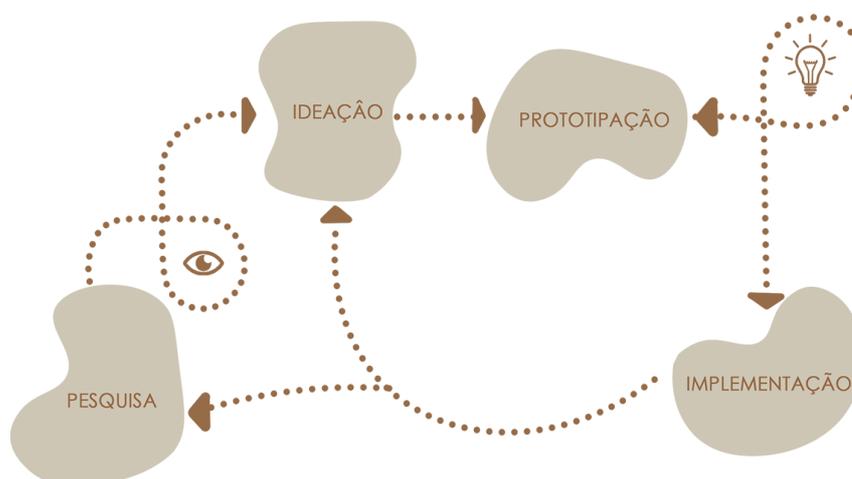
Figura 3 - Seis princípios no Design de Serviço



Fonte: Elaboração própria (2023) a partir de Stickdorn *et al.* (2020)

Com objetivo de inovar o serviço, o Design de Serviço apresenta metodologias e estratégias para alcançar as metas propostas, enquadrando o problema específico com o fim de solucionar o problema corretamente identificado (Stickdorn *et al*, 2020). Com essa finalidade, o Design de Serviço adota um processo não retilíneo, exemplificado na Figura 4, no qual as etapas podem ser retrocedidas e revistas, e no qual as ideias e “*insights*” conseguem ser testados em protótipos de forma rápida e barata. Tal tática descarta a necessidade de acertar de primeira, gerando uma série de alternativas, a serem aprimoradas se bem-sucedidas (Stickdorn *et al*, 2020).

Figura 4 - Esquema processo Design de Serviço



Fonte: Elaboração própria (2023).

Para a construção desse processo, o Design de Serviço propõe o uso de ferramentas que têm como objetivo facilitar o desenvolvimento de projetos e estimular a criação (Stickdorn *et. al.*, 2020). Tais ferramentas não são direcionadas exclusivamente aos designers, pois elas também visam auxiliar na inclusão do usuário no processo. Isto, tendo em vista que, ao sistematizar a metodologia de maneira didática, é possível incluir o leigo de forma ativa e participativa.

Apesar dos usuários serem valiosas fontes de conhecimento da própria experiência, eles não sabem como aplicá-la de maneira prática. Logo, para tornar-se útil, o conhecimento deve ser direcionado e estimulado, e, para este fim, recorreremos

às ferramentas do DS. As ferramentas também são destinadas a ajudar a comunicação em uma equipe multidisciplinar (Stickdorn et. al., 2020), em um grupo formado por pessoas de diferentes áreas e especialidades. Nesse sentido, a comunicação técnica pode ser um dos desafios, mas a ferramenta estabelece um processo claro e compreensível para todos, permitindo o trabalho em conjunto.

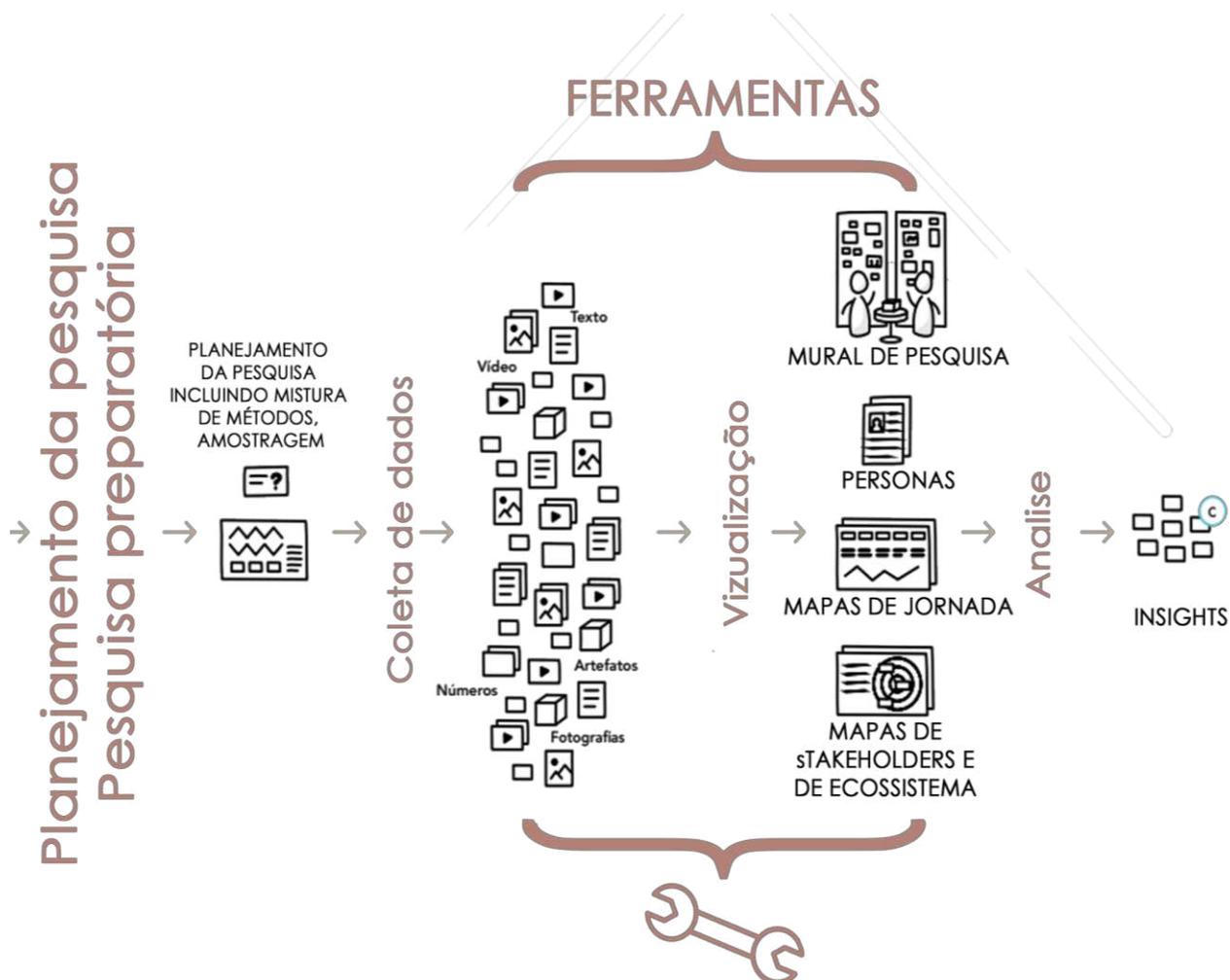
Uma vez que as ferramentas do Design de Serviço são moldadas pelo modelo mental do design, elas são visuais, rápidas, leves e fáceis de entender. Assim, formam uma linguagem comum para a colaboração, e equipes interdisciplinares gostam de utilizá-las (Stickdorn *et al.*, 2020, p.14).

Cada ferramenta se adequa a uma circunstância, e somente os designers responsáveis podem fazer avaliação de qual abordagem se enquadra melhor na situação em questão. A adaptação da ferramenta deve ser de acordo com a área de projeto, sua cultura, público-alvo, quantidade de participantes, dentre outros fatores. As estratégias e ferramentas, ademais, também se distinguem pelo nível de envolvimento participativo e por suas finalidades (Franc *et al.*, 2018).

O método do Design de Serviço, em sua abordagem, incorpora a utilização de modelos experimentais. A prototipagem representa uma estratégia para examinar concepções ao longo da etapa criativa, antes de solidificar o resultado final. No âmbito do Design de Serviço, é estipulado que tais modelos experimentais devem assumir a forma de simulações interativas, abrangendo desde rascunhos simples até simulações mais sofisticadas.

Adicionalmente, a prototipagem possibilita a exploração de ideias utilizando recursos menos dispendiosos em comparação com os aplicados no produto definitivo, minimizando assim o desperdício de recursos em iterações infrutíferas. Este processo de prototipagem não apenas oferece uma oportunidade de materializar os conceitos e ideias de maneira mais palpável, mas também simplifica a compreensão da proposta pelos envolvidos. Além disso, facilita a avaliação e eficácia das soluções propostas, contribuindo para a interação do usuário no decorrer do processo de concepção do produto.

Figura 5 - Esquema das ferramentas do Design de Serviço



Fonte: Elaboração própria (2023), a partir de Stickdorn *et al.* (2020).

3.4 DESIGN COMO FERRAMENTA DE INOVAÇÃO

Vivemos em um mundo onde uma informação atravessa oceanos em segundos. Na atualidade, a tecnologia permite a mudança de paradigmas a todo momento. A economia precisa da criação de novos serviços, porém é necessário que estes serviços acompanhem e adaptem-se, pois, sem a inovação constante, até a melhor das propostas torna-se ultrapassada. Inovar, assim, consiste em gerar soluções para problemas, transformando a maneira como as pessoas vivem e exercem suas profissões e, principalmente, criando benefícios para negócios e serviços (Pinheiro; Alt, 2011).

Sob o ponto de vista de Brown (2009) a inovação não é sinônimo de criar algo inovador ou tecnológico, pois, para considerar algo inovador, é necessário causar

impacto na vida das pessoas. A inovação, logo, ocorre quando há mudanças dos valores no sistema em que está baseado, sendo a inovação a força motriz do crescimento econômico:

É muito comum confundirmos invenção com inovação, e sua definição muitas vezes se entrelaçam. O termo “inovação” vem do latim *innovare*, que numa tradução aproximada quer dizer alterar a forma de algo estabelecido para criar algo novo. Já a palavra “invenção” vem do latim *invenire*, que significa “por vir”. Ou seja, uma invenção é por definição algo novo, que não existia anteriormente e foi introduzido no mercado (Pinheiro; Alt, 2011, p. 17).

Para Brown (2009), a resposta para a inovação de um produto ou serviço está em compreender o ser humano de forma profunda, mergulhando no universo do usuário para assim extrair soluções. O design, nesse sentido, pode ser compreendido como um processo de trabalho, como uma abordagem focada nas necessidades dos usuários, com a qual se busca melhorar a vida das pessoas, compondo um conjunto de técnicas, cujo objetivo é explorar e potencializar a função já ofertada, seja para objetos ou para o espaço, neste caso específico (Le Pessec, 2013).

Para projetar serviços, é preciso conhecer os usuários, com o auxílio de ferramentas de design e métodos que podem entregar um conhecimento profundo do comportamento, gostos e necessidades, possibilitando o desenvolvimento de soluções e inovações (Ramos *et al.*, 2016). O anseio do Design, por conseguinte, é sempre colocar o usuário no centro, assim como o campo urbano tem como sua diretriz primordial colocar as necessidades dos moradores em primeiro plano (Le Pessec, 2013).

No livro *Construir e Habitar: Ética para uma cidade aberta*, Sennet (2018) coloca em discussão a ideia da palavra “cidade”, separando seus dois significados: o lugar físico, e a percepção da cidade a partir do habitante. O autor denomina “cité” como o modo de vida de um bairro, sentimento de vinculação com o lugar, e “ville”, a cidade. Assim, ele mostra que a conexão com o lugar não é formada de maneira automática, sendo necessário trabalhar e fomentar essas ligações, através de ferramentas e estratégias.

O urbanista, por sua vez, atua em todos os aspectos da sociedade, numa abertura a um campo multidisciplinar. O presente estudo, tendo isto em vista, busca mostrar que apropriação das ferramentas do Design resulta em uma cidade a serviço

dos habitantes. Isto porque o Design de Serviço traz a inovação e a criação colaborativa como peça fundamental para evitar repetição de resultados ultrapassados e explorar novas possibilidades, garantindo sua implementação e funcionamento (Stickdorn, Schneider, 2010).

Entre as atividades econômicas da sociedade brasileira, o serviço é a peça central, por estar presente em seu cerne e servindo de força motriz para o desenvolvimento (Ramos *et al.*, 2016). Fuad-Luke (2012) destaca que a atual economia de serviço é ágil e adaptável a novas tendências, ao contrário da economia industrial: “A economia dos serviços está crescendo, essa economia é a parte dominante na maioria dos países desenvolvidos” (Ramos *et al.*, 2016, p. 107).

Stickdorn *et al.* (2020) apontam um estudo de 2014, que previu que 89% das empresas tinham expectativa de competir com o foco na experiência do usuário até 2016, um grande avanço, comparável só aos 36% que tinham essa meta em 2010. “Modelos de gestão tradicionais, assim, perdem força para dar vazão a novas linhas de pensamento, que permitem maior oxigenação da estrutura corporativa” (Brown, 2009, p. 13).

De Rosa (2019) afirma que, atualmente, os serviços não são considerados meros “objetos” do design, mas “meios” para alavancar a inovação, ressaltando sua importância para mudanças sociais mais amplas. Nesse sentido, para solucionar problemas e inovar em novos contextos, é necessário reconhecer os serviços que os espaços das cidades oferecem.

A mudança de paradigmas das cidades contemporâneas, por sua vez, impulsiona a transição de uma economia estimulada por caminhos tradicionais para uma outra economia, que Pisani (2013) nomeou de “economia do conhecimento”, tendo a criatividade como força motriz. E, para as cidades serem competitivas, é necessário atrair os atores dessa economia, chamados de “classes criativas” por Le Pessec (2013), sendo a forma urbana o fator fundamental para as cidades se transformarem em vetores de atratividade dessas populações.

A economia criativa, ademais, encontra terreno fértil na contemporaneidade por diversos fatores, salientando a globalização, as novas mídias, e a falência dos modelos econômicos habituais (Reis, 2012). Gottilla (2011), pensando a questão, define as cidades criativas em três âmbitos. A primeira seria a cidade global, conectada ao circuito mundial, em suas várias dimensões: financeira, econômica, turística e cultural. Outras seriam as cidades que impulsionam setores ligados à

demanda da criatividade e, por último, as cidades que apresentam soluções criativas em seu traçado.

Em 2004, a Unesco lançou a plataforma Rede de Cidades Criativas, com o objetivo de investir na criatividade e na cultura, como gestão do campo urbano, para um desenvolvimento sustentável (Ferreira, 2017). Para a Unesco, a economia criativa constitui um dos setores de crescimento mais rápido da economia mundial, altamente produtivo em termos de geração de salários e criação de empregos. A economia criativa também gera valor não monetário, que contribui significativamente para alcançar um desenvolvimento inclusivo centrado nas pessoas (apud Le Pessec, 2013).

A criatividade e a inovação são conceitos que andam juntos, pois, para alcançar a inovação, é preciso revisar os processos feitos até o momento e repensá-los. O Design de Serviço, por extensão, oferece a metodologia para que nos voltemos a todas as etapas enunciadas, identificando suas falhas e potencialidades. Com isso, é possível tomar decisões diferentes, consolidando novas abordagens.

O Design de Serviço, já aplicado em empresas de diversas áreas, tem como perspectiva criar valores adicionais aos serviços, tendo a integração de um programa, prezando a relevância do design para metas de longo prazo, e coordenando e gerenciando os resultados em todos os níveis do processo, a fim de alcançar os seus objetivos (Ramos *et al.*, 2016). De acordo com Moritz (2005), a função do Design de Serviço, logo, é construir e modificar serviços para que eles sejam usáveis, fáceis e desejados.

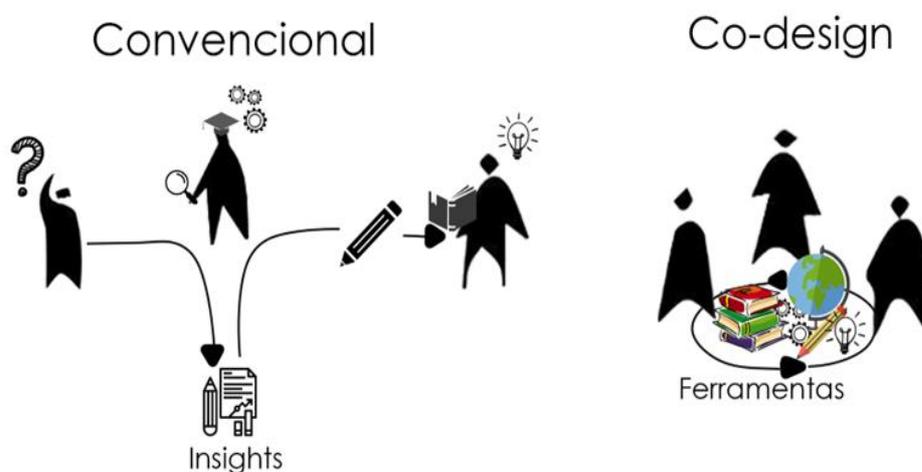
3.5 CODESIGN

Se o design é a concepção de um produto ou projeto, o codesign é a elaboração colaborativa no processo de criação, no qual a construção de um único projeto envolve diversos atores de diferentes áreas, incluído os usuários (Sanders; Stappers, 2008). A criatividade, nesse sentido, pode ser definida pela capacidade de participar e contribuir, de diversas maneiras, em um processo de design (De Rosa, 2019).

Para diferenciar o codesign de um processo convencional, que envolva uma equipe multidisciplinar, vamos ilustrar com um exemplo do campo da Arquitetura. Em um projeto arquitetônico com abordagem convencional, é necessário envolver profissionais de Arquitetura, Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, construtores,

dentre outros. Todos trabalham com o mesmo objetivo e reúnem-se quando necessário; porém, o desenvolvimento de cada parte se dá separado, sendo depois compatibilizado entre eles para gerar o resultado final. O codesign, em outra direção, requer que todos os atores trabalhem em conjunto durante todo o processo, ou seja, o codesign é um ato de criação coletiva (Manzini, 2017). Tem-se por hipótese, nesse sentido, que o codesign, no processo de concepção arquitetônica, pode resultar na criação de projetos para espaços públicos urbanos que contenham diferentes visões.

Figura 6 - Esquema da diferença entre métodos convencionais e Codesign



Fonte: Elaboração própria (2023).

Brown (2009), pensando o campo, diferencia a equipe multidisciplinar da interdisciplinar. Segundo o autor, numa equipe multidisciplinar, cada sujeito defende somente a própria especialidade e o processo de projeto torna-se uma negociação entre membros. Na interdisciplina, todos trabalham e contribuem para a mesma ideia.

Manzini (2017), em seu livro “Quando todos fazem design: Uma introdução ao design para a inovação social”, afirma que, atualmente, todas as pessoas fazem design, pois o mundo atual empenha as pessoas a criarem e inovarem a todo momento e por “todos”. Manzini (2017), nesse sentido, inclui cada sujeito, tanto no sentido individual, quanto coletivo. Sanders e Stappers (2008) partem dessa mesma visão, ao afirmarem que todas as pessoas são capazes de criar com as orientações corretas. Fazer design, sob tal perspectiva, converte-se em uma capacidade humana, ainda que seja necessário cultivá-la de maneira correta (Manzini, 2017)

O design investe na reflexão, no pensar e no realizar, ao direcionar o olhar para nós mesmos e para o nosso contexto, levando à inovação e à construção de sua própria identidade (Manzini, 2017). Por isso, realizar serviços para terceiros, sem sua participação direta, torna-se uma tarefa difícil de obter resultados assertivos. O codesign reúne diversos especialistas, sendo profissionais de diversas áreas com seus clientes e usuários, que também são considerados especialistas. Na visão de Steen, Manschot e De Koning (2011), nestes contextos, os clientes são especialistas em suas próprias experiências, o que os torna essenciais na construção dos serviços.

O designer ganha, com isso, mais um papel: o de instrutor, sendo responsável por orientar as pessoas leigas a transformarem sua experiência e sua vivência em ferramentas de criação, além de mostrar o caminho mais fácil para chegar ao resultado almejado (Manzini, 2017). Além de auxiliar na criação, é responsabilidade do designer ajudar as pessoas a compreenderem e articularem suas necessidades, pois muitas vezes os usuários não têm consciência do que precisam (Brown, 2009).

O codesign, ademais, é fundamental para o Design de Serviço, pois, para constituir serviços, é necessário combinar diferentes perspectivas, com um profundo conhecimento do usuário (Steen; Manschot; De Koning, 2011). A abordagem de design centrado no usuário possibilita o desenvolvimento de novos produtos, porém, agora os designers buscam ir além, projetando experiências (Sanders; Stappers, 2008).

Na visão de Fuad-Luke (2012), os serviços são complexos por envolverem muitos atores e *stakeholders*, além da dificuldade de alcançar resultados satisfatórios. O autor, por isso, apresenta o codesign como ferramenta para solucionar diversos problemas dos serviços, explorando seu portfólio flexível de metodologias e sistemas maleáveis, e garantindo a inserção das vozes dos principais atores e das partes interessadas, sendo estes integrados ao sistema que está sendo projetado.

Para tanto, primeiro é importante entender a diferença entre “ferramenta” e “métodos”. A ferramenta define-se por ser um modelo concreto, contendo uma estrutura específica, ou pela criação de uma nova ferramenta a partir de uma estrutura já existente. Já os métodos são procedimentos de abordagem, que consiste, no “como” realizar algo (Stickdorn *et al.*, 2020). O codesign é uma ferramenta participativa, porém nem todos os métodos participativos contemplam todos os requisitos do codesign. É importante distinguir o termo “codesign” da palavra “participava”, as diferenças estão no nível de envolvimento do usuário. Ressalta-se

que o codesign não acontece somente através de uma opção, pois para garantir a integração do usuário no projeto é necessário a soma de um conjunto de estratégias durante todo o processo. Ou seja, o codesign acontece através da soma de métodos participativos combinados.

Fuad-Luke (2012) descreve o processo de codesign como um *loop*, em que todos estão sempre aprendendo uns com os outros. Na divisão resumida em etapas do processo do codesign definida por Fuad-Luke (2012), coloca-se em primeiro lugar a compreensão coletiva e a redefinição do contexto através do compartilhamento de experiências. A segunda etapa consiste em entender os problemas, mergulhando nas necessidades de todos os principais atores, com o intuito de identificar o problema correto. Somente no terceiro passo pode-se articular a projeção de soluções co-criadas. Isso, porém, não descarta a necessidade de retroceder, a fim de revisar o processo de projeto com o objetivo de buscar inovações.

Figura 7 - Resumo das etapas de codesign



Fonte: Elaboração própria (2023), a partir de Fuad-Luke (2012).

Sanders e Stappers (2008) afirmam que quatro fatores dificultam a adesão do codesign no mercado de trabalho, levando anos para começarem a ser empregados. O primeiro é a dificuldade de aceitar que leigos poderiam criar e o segundo são questões do modelo do capitalismo, que emprega o consumo de materiais prontos. A terceira razão, por sua vez, é que o design participativo tem sido visto como um

esforço no âmbito acadêmico, com pouca relevância para o mercado competitivo. Por último, coloca-se como desafio a inserção da tecnologia como ferramenta facilitadora do codesign, criando uma ponte entre profissionais e usuários.

Cruz *et al.* (2022) ressaltam a falta de atenção na conceituação do processo de codesign, não tendo um método sistematicamente definido para ser replicado. Os autores, em suas pesquisas, afirmam que o codesign é um processo aberto e dinâmico, evoluindo através de cada prática e aplicação, enquanto outros contrapõem-se a isso, ao desenvolverem abordagens orientadas.

Apesar de sua lenta inserção no mercado, o codesign tem ganhado seu espaço, devido a seus benefícios e potencialidades. De Rosa (2019) destaca a presença do codesign no campo do ensino, ao ser empregado nos cursos de Design de Espaços, tornando-se componente fundamental na etapa formativa da Escola de Design do Politecnico de Milão, Itália. O método do codesign revela-se como uma abordagem versátil, aplicável em diversos campos, inclusive no contexto do espaço urbano, com o objetivo de promover inovações e aprimoramentos nessa área vital da sociedade.

3.6 CODESIGN NO ESPAÇO URBANO

A qualidade do espaço público não deve ser definida somente por critérios físicos, como também pela sua utilização – isto é, se é ativamente utilizado e compartilhado entre seus habitantes de diversos grupos sociais (Águas, 2012). O que determina o seu valor, portanto, são as experiências criadas no local, pois a vitalidade de um lugar é composta pelos laços estabelecidos pela vivência dentro do espaço.

Lynch (1960), em seu livro *Imagem da cidade*, reflete o saber do arquiteto, afirmando que nós, designers, sabemos muito pouco sobre a vivência do ambiente que nós próprios projetamos, principalmente no caso dos projetos de grande escala. O profissional, assim, pode dominar o saber técnico, porém não conhece a experiência e todas as vivências que o espaço urbano proporciona. Este conhecimento é único de cada usuário, por isso torna-se necessária uma abordagem com diferentes perspectivas.

A amplitude da experiência ou conhecimento. A experiência pode ser direta e íntima ou pode ser indireta e conceitual, mediada por símbolos.

Conhecemos nossa casa intimamente; podemos apenas conhecer algo sobre nosso país se ele é muito grande. [...] Uma pessoa pode conhecer um lugar tanto de modo íntimo como conceitual (Tuan, 1983, p. 13).

Del Rio (1990), há 32 anos atrás, já questionava a importância da participação pública no desenvolvimento urbano, em seu livro *Introdução ao desenho urbano no processo de planejamento*, situando o país em um período de mudanças, no qual as cidades já não são planejadas para o cotidiano de seus habitantes, e as abordagens convencionais não conseguem alcançar os resultados almejados.

Assim, diferentemente de quando desenvolvemos um projeto de arquitetura para um cliente, ou construímos um produto para um público-alvo, na cidade estamos projetando para a coletividade (Águas, 2012). O usuário não é mais “alguém” que possa ser identificado e enquadrado em um público, mas sim a “diversidade”, em seu conceito mais amplo. De Rosa (2019), acerca da questão, afirma que o design parte da escala centrada do usuário até o design centrado na comunidade.

Além disso, quando pensamos em espaço urbanos logo nos remetemos aos bancos, lixeiras, semáforos, calçadas, prédios, entre outros. Contudo, o espaço não se limita somente à sua infraestrutura física, pois ele transborda para o campo dos sentimentos, ofertando todos os dias a experiência de viver dentro dele. Logo, se pode perceber que o espaço urbano não é definido somente por um projetista, mas co-criado no cotidiano da população. O design, assim, reflete as ações humanas individuais e coletivas (Águas, 2012).

As pessoas, ademais, criam os espaços urbanos a todo momento, sem nem ao menos notar. É possível encontrar seus vestígios em toda malha urbana (Gehl; Svarre, 2018), desde aqueles pequenos, como: pegadas na grama formando atalhos e passagens que não existiam antes, escadas que viraram bancos, bancos que viraram pistas de skate – lugares que ganham funções nunca pensadas por seus projetistas. A cidade sempre está se reinventando, já que as pessoas se apropriam dos espaços, tornando-se os próprios designers.

Os usuários são, portanto, recursos fundamentais no processo de design e as atividades de codesign, desencadeiam uma crescente consciência de problemas específicos nos cidadãos. Assim, essa metodologia, aliada à coleta dialética de dados da fase de investigação, ampliou a geração de

ideias ao longo do processo, evitando preconceitos e adotando a iteração e a autocorreção (De Rosa, 2019, p. 217, Tradução nossa).

Del Rio (1990) argumenta que a participação popular nos projetos urbanos surgiu nos países desenvolvidos, onde era evidente a falência dos sistemas tradicionais, pelos habitantes se mostraram descontentes com o poder público. A solução pensada para este problema foi a participação popular, que se apresentou como um caminho mais viável do que o confronto direto com as pessoas, tornando o processo um pouco mais transparente e permeável a reivindicações (Del Rio, 1990). Entretanto, este formato de participação não corresponde ao formato de codesign, abordado nesta dissertação, pois a participação pública no processo de urbanismo acontece em níveis de profundidade diferentes.

Era crescente o distanciamento dos políticos das reais necessidades da população. Os governos viram-se, então, obrigados a lidar com a participação popular nos processos de planejamento, mesmo porque se conscientizaram que esta seria uma solução mais populista e econômica do que o enfrentamento direto. Evidentemente, esta participação viria tomar várias formas, desde a co-optação até a utilização de mão-de-obra comunitária barata para as obras [...] (Del Rio, 1990, p. 31).

Del Rio (1990) usa de exemplo os movimentos de bairros e grupos de cidadãos com interesse especial, grupos como os de defesa no meio ambiente, que conseguiram se institucionalizar e passaram a ser consultados, tendo voz participativa na administração e no planejamento das cidades (Del Rio, 1990, p.32). Outro exemplo é a Grã-Bretanha, que instituiu em 1965 a legislação que tornava obrigatória a participação popular na elaboração de planos diretores locais (Del Rio, 1990, p.32). Nesse esteio, em 1969, nos Estados Unidos, foi elaborada a legislação federal, estabelecendo a obrigatoriedade da participação das comunidades onde houvesse investimentos com recursos federais, seguida pela legislação de 1974, que exigia a participação comunitária para a definição de prioridades de investimentos em programas federais (Del Rio, 1990).

Por toda Europa e EUA repetiam-se os casos bem-sucedidos, evidenciando a importância da participação direta. Revelava-se, entretanto, a sua viabilidade relativa pois verificaram-se fortes determinantes na escala do

projeto e no próprio contexto sociocultural em que se trabalha. A participação legítima revelava-se muito dependente da capacidade organizacional das próprias comunidades participantes do plano ou projeto, como demonstraram vários estudos (Del Rio, 1990, p. 33).

Em um contexto histórico, Franc *et al.* (2018) afirma que, durante décadas, a participação ativa dos cidadãos no planejamento urbano foi um conceito estabelecido, ou ao menos uma intenção declarada. Foram, para tanto, aprovadas muitas leis e documentos no âmbito internacional, enfatizando a colaboração entre governo e habitantes em abordagens democráticas. Nos anos 1970, as experiências no planejamento urbano se proliferaram, requerendo uma redefinição na área acadêmica, pois novas atividades profissionais surgiram e, conseqüentemente, novos cursos foram formados, como o de Planejamento Comunitário. Assim, disciplinas sociais foram afetadas e começaram a contemplar a dimensão participativa em seus cursos (Del Rio, 1990).

Em suas obras, Sennett (2018) argumenta que o codesign é uma abordagem mais democrática e inclusiva para pensar os espaços urbanos, possibilitando que os usuários que usufruem desses espaços tenham voz ativa na sua concepção. O autor justifica que o codesign possibilita criar espaços urbanos mais adaptáveis, capazes de responder às necessidades e aos desejos em constante mudança dos usuários. Sennett (2018) também aponta como o codesign é capaz de formar um senso de comunidade mais forte em torno dos espaços urbanos, pois, ao envolver os habitantes desde a concepção, cria-se um sentimento de responsabilidade e cuidado com o espaço, gerando uma cultura de manutenção e preservação do patrimônio urbano.

[...] processos massivos de codesign devem se tornar padrão, especialmente nas esferas de participação pública e inovação social. Eles podem ajudar a melhorar os resultados e, esperamos, aumentar o nível de transparência, responsabilidade e democracia (Meroni; Selloni; Rossi, 2018, p. 15, Tradução nossa).

Atualmente, abordagens cocriativas são facilitadas pela disseminação da tecnologia, que trouxe valorização aos métodos participativos, fomentando uma dinâmica que ressignifica e reconfigura a relação entre os atores e os receptores (Franc *et al.*, 2018). A tecnologia, portanto, permite o desenvolvimento de abordagens

no planejamento urbano, e, principalmente, apresenta um caminho para o urbanismo aliar-se ao codesign (Franc *et al.*, 2018).

Para conceituar a participação dos habitantes no planejamento urbano, autores como Del Rio (1990) e Cruz *et al.* (2022), o dividem em níveis, propondo uma escada de oito degraus, de acordo com a qual cada degrau representa o nível de colaboração e envolvimento do usuário, e somente os degraus intermediários incluem a participação. Os níveis inferiores, “manipulação” e “terapia”, por extensão, não são considerados formas colaborativas, assim como o topo da escada – “controle cidadão” e “poder delegado” (Cruz *et al.*, 2022).

O terceiro e quarto nível – “informação” e “consulta” –, por sua vez, envolvem os atores de forma mais superficial, pois estes estão inseridos em algum ponto do processo, mas não abarcados por todo o caminho. Assim, estão limitados à parte que julgam ser necessários, conformando envolvimento temporários. Os níveis mais elevados de “participação” e “colaboração”, por conseguinte, diferenciam-se por envolver atores em todas as decisões, tendo o incentivo do envolvimento genuíno. Ao contrário dos outros níveis, a participação dos atores, nestes casos, é permanente.

Figura 8 - Escada de nível de colaboração e envolvimento do usuário



Fonte: Elaboração própria (2023), a partir de Del Rio (1990).

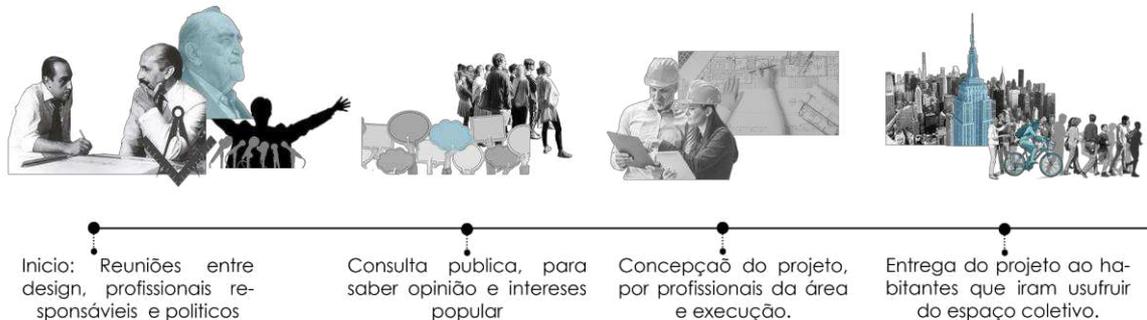
Sennett (2018, p. 333) introduz, no seu discurso, a seguinte frase: "Coprodução, não consulta". Com a afirmativa, o autor frisa veementemente que a consulta não é um ato de cocriação, a consulta consiste em uma simples indagação aos habitantes em uma determinada fase do planejamento urbano, enquanto a cocriação engloba metodologias participativas em todo o desenvolvimento de um projeto. As metodologias convencionais do planejamento urbano ainda se concentram nesta abordagem de consulta, em que a participação da população é mínima.

Sennett (2018) critica o formato de consulta, ressaltando que a consulta é uma maneira inadequada de lidar com conflitos, consistindo apenas em um ato para florear o processo, sem relevância significativa em relação ao resultado. O autor coloca, nesse cenário, o planejador sendo a estrela, enquanto a população é mera espectadora. Sennett (2018) nomeia essa situação como "teatro passivo":

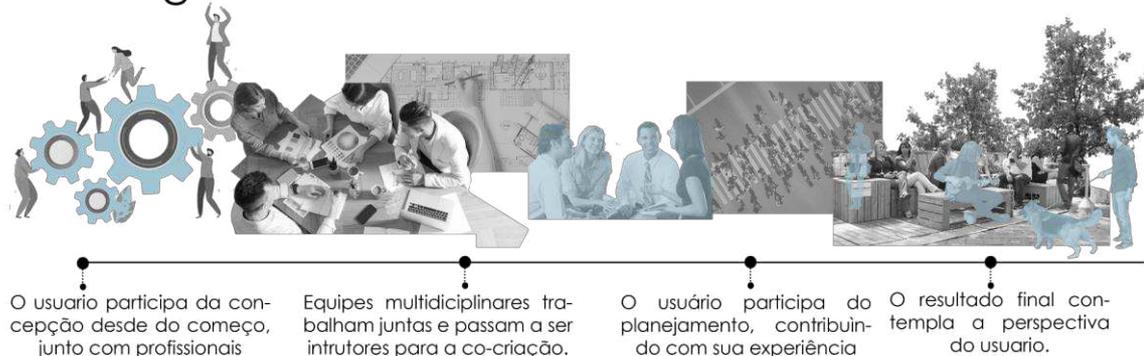
A coprodução, em contraste, objetiva tornar o envolvimento importante para ambos os lados, fazendo com que, para começo de conversa, os planos sejam gerados pelo técnico treinado e pelo habitante, com sua experiência de vida [...] (SENNETT, 2018, p. 335).

Figura 9 - Diferença entre a metodologia convencional e o codesign

Convencional



Co-design



Fonte: Elaboração própria (2023).

Os autores Bazzu e Talu (2017), por sua vez, apontam as vantagens de metodologias participativas no campo urbano, com as quais o processo e as ferramentas permitem soluções criativas, inovadoras e inteligentes. A co-criação permite ao projetista contemplar de perto as necessidades de seus clientes, em uma nova perspectiva. De Rosa (2019), ainda corroborando com o debate, aponta a potencialidade da disciplina do Design em lidar com elementos contraditórios e em constante mudança, quesito primordial nas metodologias que lidam com o campo constantemente mutável das cidades.

Franc *et al.* (2018) também expressam animação pelas cidades voltadas para o futuro, por cidadãos ativos interessados em mudar ambientes urbanos, ressaltando a importância dos conhecimentos e habilidades que cada indivíduo possui para mudar a cidade. Estes são recursos preciosos para coesão social, porém negligenciados por métodos convencionais. Outra questão a destacar é a crescente quantidade de grupos

e movimentos populares auto-organizados (Franc *et al.*, 2018), que agem diante da imobilidade do poder público no setor do urbanismo, sendo esta uma forma da população conquistar sua voz, mesmo sem ser convidada a participar das escolhas na organização urbana.

3.7 O CODESIGN NO SENTIMENTO DE PERTENCIMENTO

O termo "hostilidade" ao tratar de centros urbanos refere-se à falta de acolhimento do espaço urbano, muitas vezes repelindo as pessoas (Dias, 2019). Originado da matéria do The Guardian de 2014, a "arquitetura hostil" busca influenciar comportamentos por meio de estratégias visuais, físicas e sociais (Quinn, 2014). Essa abordagem, também chamada de arquitetura defensiva ou disciplinar, converge para um controle urbano (Kussler, 2021).

A hostilidade arquitetônica remonta ao design urbano dos anos 1990, refletindo na gestão do espaço público (Quinn, 2014). Motivada pelo medo, essa arquitetura tenta excluir grupos indesejados, reforçando a divisão social (Faria, 2020). A linha tênue entre proteção da propriedade e exclusão se destaca (Kussler, 2021). A arquitetura hostil não se limita à gestão pública, sendo adotada por grandes empreendimentos, contribuindo para a privatização de espaços públicos (Kussler, 2021). Essa hostilidade não apenas exclui, mas também retira o acolhimento do ambiente urbano, levando as pessoas a evitar espaços públicos (Dias, 2019).

O mobiliário urbano desempenha papel crucial na arquitetura hostil, sendo projetado para repelir pessoas e comportamentos indesejados (Cox; Cox, 2015). Elementos hostis muitas vezes passam despercebidos, dificultando a distinção de suas finalidades (Oldoni; Rampassi, 2020). A hostilidade pode também ser percebida pela falta de mobiliário, influenciando negativamente o conforto e a permanência nos espaços urbanos (Oldoni; Rampassi, 2020). Em suma, a hostilidade arquitetônica reflete na exclusão e na falta de acolhimento nos centros urbanos, tendo implicações sociais e de design, tanto na gestão pública quanto em empreendimentos privados, impactando a experiência e o uso do espaço público

Em contraponto a esta arquitetura hostil no espaço urbano, colocam-se as noções de pertencimento e apropriação em Arquitetura e Urbanismo. Entre as definições do termo "pertencer", está o significado de "fazer parte de algo" (Ferreira, 2021). Podemos, assim, partir do ponto que todos os habitantes pertencem à cidade,

afinal, eles fazem parte dela, a compõem, a vivenciam e usufruem dela. Porém, isto levanta a questão: por que, mesmo estando inseridas no meio urbano, as pessoas sentem que não pertencem ao lugar? De acordo com Sennett (2018), essa falta de laços entre usuários e o campo urbano acontece pela falta de reconhecimento entre eles. O sentimento de pertencimento urbano, portanto, refere-se à sensação de identificação e conexão emocional que as pessoas desenvolvem com suas cidades ou bairros.

O espaço não é apenas uma construção física, mas também uma construção mental e imaginativa (Bachelard, 1989), com seu significado transbordando para o campo dos sentimentos e da experiência, boas ou ruins. Logo, todas as pessoas constroem sua perspectiva sobre a cidade, e tal perspectiva criada pelo próprio usuário define como será sua relação com o campo urbano. Bachelard (1989) argumenta que a imaginação é fundamental para relação com o espaço, uma vez que ela permite que os usuários criem significados e associações simbólicas com os lugares que habitam. Cardoso *et al.* (2017) colocam que a cidade é composta de redes narrativas, nas quais as ruas contam histórias e guardam memórias; isto é, o sentimento de pertencimento está diretamente ligado à experiência do usuário com o lugar.

A identificação do usuário com o espaço acontece de diversas maneiras. Por exemplo, em uma casa, são escolhidos os móveis que as pessoas gostam, pintam-se as paredes com as cores favoritas, a decoração se dá com enfeites que guardam memórias e, em termos funcionais, a moradia é preenchida para que todas as necessidades sejam satisfeitas. Neste contexto, o usuário tem o poder de decisão sobre o espaço e sente que aquele lugar lhe pertence. Por todas essas razões, Bachelard (1989) reforça a casa como lugar de acolhimento. A cidade, de certa forma, também deve cumprir este papel, manifestando a cultura de seus habitantes, guardando suas histórias, proporcionando experiências, suprimindo suas necessidades e acolhendo seus moradores (Cardoso *et al.*, 2017).

Entretanto, para Sennett (2018), o pertencimento não é definido somente por questões emocionais de identificação, estando diretamente ligado à participação ativa do usuário em definir questões acerca da cidade. Voltando à sentença “fazer parte de algo”, ser um telespectador passivo, assistindo outras pessoas definirem o seu entorno sem ter o direito de contribuir de algum modo, não traz a sensação de “fazer parte de algo”, mas, pelo contrário, reforça o distanciamento. Para o autor, é

necessário que as pessoas tenham a oportunidade de se envolver em atividades sociais e políticas.

Lefebvre (2001) ressalta a perda do sentimento de identificação entre as cidades e os moradores. De acordo com o autor, tal sensação foi potencializada pela chegada do modernismo, período em que as cidades passaram a priorizar o aspecto funcional, se afastando de seus usuários, tornando evidente que os protagonistas do espaço não eram mais as pessoas. A falta de centralidade nas pessoas não foi solucionada com o fim do modernismo, ainda sendo perceptível nas cidades.

Lefebvre (2001), defende a apropriação do espaço como forma de conexão, posto que a apropriação acontece quando as pessoas têm a capacidade de transformar o espaço das cidades para atender às suas necessidades. Tal apropriação pode ocorrer com intervenções que vão desde pequenas até grandes, podendo partir de ações simples do cotidiano que resultam em pequenas mudanças na lógica espacial, ou de ações grandes e intencionais dos seus habitantes para reformular lugares. No ponto de vista do autor, a apropriação é uma forma de resistência e exercício do direito à cidade, em contestação ao poder dominante.

Figura 10- Apropriação do espaço público



Fonte – Autor (2023)

O sentimento de pertencimento se estabelece através de laços pessoais de reconhecimento e aceitação de valores em comum. Nesse contexto, o debate aborda o viés do território e da comunidade. É importante ressaltar, diante disso, que, nesta dissertação, estamos colocando o espaço como foco; porém, é natural do ser humano

relacionar o espaço às pessoas que vivem neles, por isso o tópico “pertencimento” está diretamente ligado à comunidade como um todo.

No ponto de vista de Souza (2013), a definição de mobiliário urbano engloba os objetos e dispositivos públicos ou privados dispostos no espaço coletivo, sendo estes elementos agentes transformadores tanto sociais quanto econômicos. É frequente observar o espaço público sendo utilizado por estabelecimentos comerciais, restaurantes e empresas que ampliam seus domínios particulares por meio do uso de mobiliários no cenário urbano, estando sujeitos a regulamentações legais. Contudo, apesar de estarem inseridos no ambiente coletivo, a utilização desses componentes não é efetivamente democrática na prática, sendo majoritariamente direcionada a um grupo seletivo de pessoas, ou seja, aos consumidores do local.

A presença de mobiliário destinado ao lazer e ao descanso exerce influência sobre a dinâmica do espaço, associando a sensação de conforto e satisfação ao ambiente, conforme destacado por Alfonzo (2005). A ausência de mobiliário incentiva as pessoas a buscarem alternativas para suprir suas necessidades, levando à criação de espaços improvisados para preencher a lacuna de locais adequados. Nesse contexto, elementos arquitetônicos, como bancos, encostos, degraus e desníveis da construção são utilizados para proporcionar áreas de assento e descanso. Tais práticas nem sempre são aceitas pelos proprietários das edificações, levando-os a recorrer à implementação de arquitetura hostil.

Ao incluir o usuário no processo de design, é possível proporcionar um senso de propriedade do espaço (Sennett, 2018). Assim, sendo mais propenso a uma conexão sentimental com o local e entre as pessoas, o codesign, através do trabalho de equipe, pode reforçar a união de uma comunidade. Unanue (2016), tendo em vista esse horizonte, propõe-se a repensar as formas de ensino de concepção arquitetônica, para incluir o usuário no processo, ajudando a desenvolvê-los com o objetivo de reforçar as suas relações com o espaço. É comum, em grandes centros urbanos, pessoas se dividirem e conviverem no mesmo espaço sem nunca interagirem entre si. Diante disso, o trabalho em grupo promovido pelo codesign é uma oportunidade de socialização e interação. Logo, a abordagem pode ajudar a resolver conflitos que são gerados pela falta de convívio (Sennett, 2018).

3.8 A EXPERIÊNCIA NO ESPAÇO ARQUITETÔNICO E URBANO

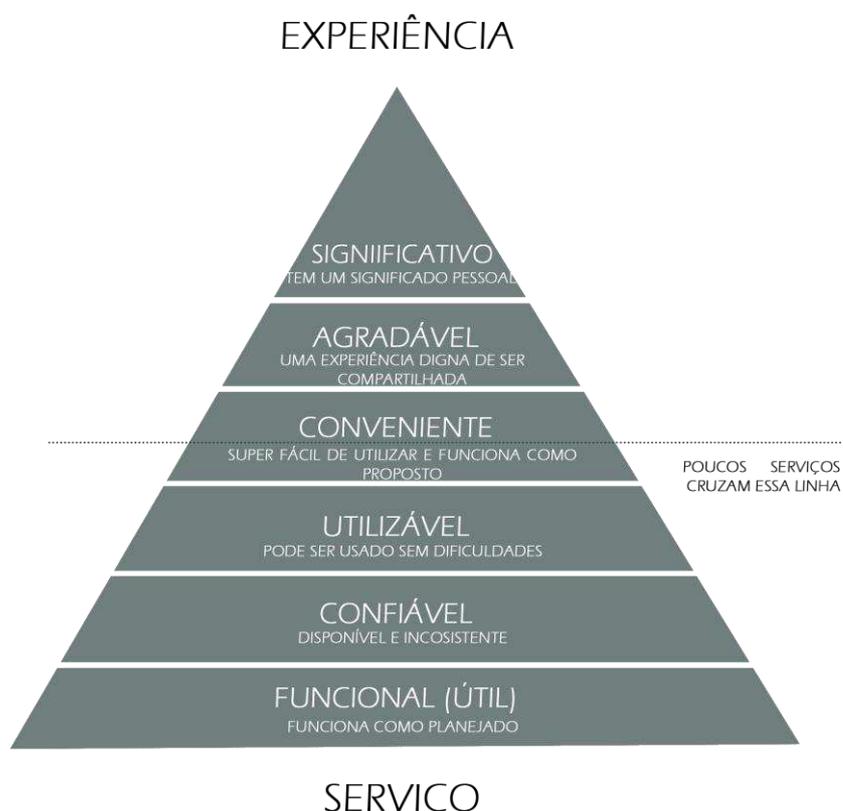
Tuan (1983) coloca o ser humano como a medida de tudo; independentemente das diferenças culturais, o princípio fundamental da organização espacial consiste na postura e estrutura do corpo humano e nas relações entre as pessoas. Em seu livro, *Espaço e Lugar: A perspectiva da Experiência*, Tuan (1983) aborda os sentidos do corpo humano, pois é através deles que o usuário vivencia e compreende o espaço. A percepção, por conseguinte, é a tradução de estímulos ambientais refletidos no comportamento único de cada indivíduo (Bestetti, 2014). O ser humano, assim, tem a necessidade de ver, ouvir, experimentar, degustar, reunindo essas informações em um “mundo” perceptível (Lefebvre, 2001).

O homem como resultado de sua experiência íntima com seu corpo e com outras pessoas, organiza o espaço a fim de confirmá-lo a suas necessidades biológicas e relações sociais (Tuan, 1983, p. 39).

Neves (2017) ressalta a negligência dos designers ao não projetar para a multissensorialidade, contemplando uma atmosfera que envolva todos os sentidos do usuário, colocando-o, pelo contrário, como mero espectador e contemplador da beleza física, dando forma a uma arquitetura para agradar aos olhos. A autora destaca que a experiência promovida pelos sentidos dentro do espaço pode transformar a existência cotidiana. Norman (2008) corrobora com isto, ao declarar que emoções afetam o valor de juízo que temos sobre o mundo e as coisas ao nosso redor.

Pinheiro e Alt (2011) dividem a experiência por camadas, constituindo uma pirâmide, em que cada nível representa uma camada da profundidade da experiência. No topo, está o nível almejado; onde acontece a experiência pessoal, se dá a fase em que o usuário cria laços afetivos com o serviço; e a base é formada por experiência sem profundidade. De acordo com Pinheiro e Alt (2011), poucos serviços conseguem cruzar a linha do “conveniente” e os setores públicos, como o campo urbano, muitas vezes nem entram na base da pirâmide. Em outras palavras, a experiência, nesses casos, chega a ser desagradável.

Figura 11- Pirâmide de níveis de experiência



Fonte: Elaboração própria (2023) a partir de Pinheiro e Alt (2011).

A experiência de um serviço acontece através das interações de um usuário com um ponto de contato (*touchpoints*). Logo, toda e qualquer interação do cliente com um serviço é chamada de ponto de contato (Stickdorn *et al*, 2020), sendo a qualidade de um serviço definida pela capacidade dos *touchpoints* relacionarem-se com o usuário (Moritz, 2005).

Moritz (2005) coloca o design como responsável por projetar sistemas e processos que estruturam a experiência. Os designers não são capazes de moldar a experiência, não há maneira de controlar a reação do usuário a um ambiente, porém eles podem proporcionar condições para gerar experiências.

Duas pessoas não podem, outrossim, ter a mesma experiência, por se tratar de um campo singular, que envolve emoções, aspectos físicos e intelectuais . Cada experiência deriva da interação única entre espaço e pessoa, de forma individual (Freire, 2009). Isto é, mesmo que um grupo de pessoas estejam vivenciando o mesmo espaço simultaneamente, os sentimentos de cada usuário serão únicos. A percepção

de cada sujeito resulta, dessa maneira, de uma série de fatores subjetivos, como valores culturais, sociais, aspectos fisionômicos, entre outros (Bestetti, 2014).

Para ilustrar a ideia, podemos imaginar uma situação em que três pessoas de diferentes estaturas irão desfrutar do serviço de uma lanchonete. Ao irem ao balcão, a menor fica desconfortável pelo balcão ser muito alto, a maior tem que se curvar um pouco, pois o balcão não é alto suficiente para ela, e a última pessoa sente-se confortável com a altura do balcão em relação ao seu corpo. Esta situação cria uma imagem da experiência em seu aspecto físico, e demonstra que, ainda que as pessoas utilizem o mesmo ambiente, a percepção de cada um é individual.

3.9 ARQUITETURA E URBANISMO + DESIGN DE SERVIÇO

O campo da AU ainda se encontra limitado pela abordagem "tradicional" sobre o ambiente urbano, os *gaps* que a AU não está conseguindo responder, e/ou novos desafios sem precedentes na literatura e na prática projetual, podem se beneficiar de contribuições advindas da área de Design de Serviço (DS), que auxiliam a responder a essas questões alternativamente, em um contexto com tantas novas complexidades (Unanue, 2023). Pensar a criação de serviços em conjunto com a concepção de um espaço (sistema espaço-serviço) também contribui para preencher uma lacuna na área de Design de Serviço, área em que, por sua vez, se presta pouca atenção ao impacto do design dos espaços sobre os serviços concebidos (Unanue, 2019 e 2023; Stickdorn *et al.*, 2020; De Rosa, 2019; Meroni; Selloni; Rossi, 2018).

Stickdorn *et al.* (2020) afirmam que “tudo é serviço”, assim podemos entender que os espaços urbanos também enquadram-se como fornecedores de serviços. Os espaços urbanos têm um propósito, isto é, todos oferecem algum tipo de serviço. Serviços são intangíveis, por não possuírem formas físicas (Moritz, 2005), por isso muitas vezes não percebemos que, quando usamos algum espaço público, estamos usufruindo de um serviço ofertado pela cidade. Moritz (2005), ao debater essa ideia, alega que estamos rodeados por serviços todos os dias.

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; Botelho; Souza, 2020, p. 5).

Na presente dissertação, partimos do entendimento de que espaços urbanos ofertam serviços e são responsáveis por construir experiências. Desde seus primórdios, a Arquitetura serve às pessoas, construindo experiências e criando memórias por meio do espaço, e através deles busca conectar-se com seus habitantes.

A experiência é constituída de sentimentos e pensamentos. O sentimento humano não é uma sucessão de sensações distintas; mais precisamente a memória e a intuição são capazes de produzir impactos sensoriais no cambiante fluxo da experiência [...] (Tuan, 1983, p. 17).

Hsuan-Na (2017) define o espaço como campo tridimensional, que oferece abrigo e eventos, gerando experiências. Para fortalecer esses laços, a Arquitetura e o Urbanismo precisam atender a toda diversidade e complexidade de uma sociedade. O Design de Serviço oferta as ferramentas para facilitar e fomentar a idealização do contato entre usuário e espaço, em abordagens mais humanistas.

Sennett (2018) define o campo urbano como um objeto complexo, sendo sua constituição composta por diferentes pessoas, com crenças diversas, que nem sempre estão em conformidade ao dividir o mesmo espaço. Com a inserção da metodologia interdisciplinar do Design, seriam ofertadas as ferramentas para contemplar essas adversidades. Esta prática interdisciplinar viabiliza a combinação de diferentes habilidades de design, gestão e engenharia de processos, provendo serviços conscientes e empáticos às necessidades do usuário, buscando criar um novo valor socioeconômico (Stickdorn e Schneider, 2010).

Uma vez que os processos de apropriação do espaço são construídos pela ação humana de habitar e os espaços são ativos de interação, os espaços entram com pleno direito na reflexão do design e da democracia por meio de noções de agonismo e infraestrutura (De Rosa, 2019, p. 58, Tradução nossa).

Le Pessec (2013) expõe o conceito popular que pensa o design e o planejamento urbano como duas práticas muito distintas, sendo o Design voltado para objetos, enquanto o Urbanismo intervém na cidade. Porém, permitindo repensar o

processo de concepção das cidades, saindo de contextos tradicionais, o Design pode alavancar políticas públicas, economia e formatar cidades criativas, já que “o Design de Serviços é essencial para uma economia baseada no conhecimento” (Stickdorn, Schneider, 2010).

Le Pessec, (2013) observa que a estrutura da cidade é destinada a desenvolvedores, ou autoridades locais, ou comunidades, e, através do design, leva-se o usuário à centralidade, para não construir mais projetos centrados nas tendências arquitetônicas e urbanas baseadas em modelos existentes. Fuad-Luke (2012) determina que o Design de Serviço deve abordar necessidades reais dos seus usuários, e não vontades impostas pelo mercado.

O autor Fuad-Luke (2012) aborda o termo “co-futuro”, de acordo com o qual, no futuro, as cidades serão criadas e planejadas junto de seus habitantes com auxílio da tecnologia. Assim, ele defende que a combinação do Design de Serviço e codesign com diversos atores, *stakeholders* e comunidades oferecem uma promessa genuína de inovação das cidades.

4 ESTUDOS DE CASO

Os estudos de caso desempenham um papel fundamental na facilitação da compreensão do codesign na prática. Eles são essenciais para ilustrar a teoria discutida, possibilitando a observação da aplicação do tema em ambientes reais. Através deles, tem-se a oportunidade de analisar exemplos concretos de estratégias de codesign, modos de implementação, barreiras, desafios e soluções.

O Codesign pode parecer uma solução utópica e difícil de alcançar por aqueles que não conhecem as estratégias e metodologias de aplicação. Por isso, faz-se importante analisar casos que já aplicaram e, de fato, executaram o codesign em ambientes reais. Os estudos de caso coletados, ademais, ilustram as diferentes maneiras pelas quais a participação ativa dos cidadãos está melhorando os espaços públicos urbanos. Cada projeto a ser analisado foi escolhido por uma qualidade que fazia com que ele se destacasse dos demais, reunindo abordagens diferentes. São eles:

- O “Projeto de Arte pública participativa para o monte de Caparica”, escolhido por trabalhar os laços sentimentais e buscar mudar a realidade da comunidade através do codesign. Situado na cidade de Monte Capariga, Portugal.
- O “Love the City” destaca-se por sua abordagem criativa, que motivou vários habitantes a participarem do processo de criação, e por sua grande escala de intervenção. O projeto foi feito em Dublin, capital da República da Irlanda.
- O “Quadra”, que é um projeto que busca reconectar as pessoas com o espaço executado no período da pandemia de Covid-19, buscando amenizar os efeitos que o isolamento causou no campo urbano. Realizado em um antigo estacionamento de Milão, Itália.
- O “Bedfords Park Walled Garden” distingue-se por ser um projeto no qual a comunidade discute a função do espaço, realizado em Londres, Inglaterra.
- “Inova Verde: Resignification of spaces”, escolhido por ser um projeto de codesign nacional em espaços sociais; uma parceria da Universidade Federal de Santa Catarina com a rede DESIS.

4.1 PROJETO MONTE DE CAPARICA

O projeto se apresenta como um catalisador para a mudança social, indo além de uma simples mudança no espaço físico, utilizando o codesign para lidar com os problemas de uma comunidade. O projeto analisado trata-se de uma intervenção urbana artística, em que se busca estruturar uma metodologia de concepção participativa, reunindo moradores locais. Constitui-se de uma experiência imersiva em oficinas e sessões públicas subjacentes à prática artística (Heitor; Frois, 2014). A proposta do projeto foi idealizada pelo Centro de Investigação e Estudos em Belas Artes (CIEBA) da Faculdade de Belas Artes de Lisboa, em resposta ao plano municipal para concepção do monumento à multiculturalidade no novo parque urbano Caparica, em Lisboa.

O espaço urbano é constituído por diversos elementos diferentes, sendo mobiliários, construções e vegetação, entre outros. Tais elementos qualificam e caracterizam a cidade. As intervenções artísticas exercem uma importante influência na vivência espacial, tendo em vista que a arte pública vai além de uma simples manifestação estética, posto que compõe e representa a comunidade em que está inserida. De acordo com Gato, Ramalheite e Vicente (2013), às intervenções artísticas urbanas são testemunhos materiais inseridos em contextos sociais específicos. Logo, podemos observar a importância da participação dos moradores nas produções artísticas que representam a sua cultura. O embelezamento do espaço por diversas formas de arte tende a trazer as pessoas para o local. Quando elaborada de forma co-criativa ou interativa, a arte pública funciona não só como geradora da presença passiva das pessoas no espaço público, mas como geradora de novos laços e atividades sociais (Franc *et al.*, 2018).

O empreendimento consiste no desenvolvimento de uma intervenção artística, concebida com a comunidade residente dentro do parque urbano, destinado a uma região considerada excluída e desvalorizada, caracterizada por seus problemas sociais. Sendo uma comunidade constituída de diversas nacionalidades, religiões e etnias, a heterogeneidade cultural é apreendida como seu principal traço. Hoje em dia, a palavra “diversidade” é vista com bons olhos, porém, no campo urbano, a combinação de diferentes culturas, convivendo juntas, pode gerar conflitos, pois a falta de harmonia entre seus habitantes gera inúmeras tensões internas (Heitor; Frois, 2014).

O parque urbano de Fróis, destinado a receber o monumento à multiculturalidade, integra o centro Cívico de Caparica, adjacente a uma biblioteca e ao clube recreativo. O local é marcado pela divergência social, resultante do plano de recuperação urbana, dominado pelo PIA (Plano Integrado de Almada). No final de 1960, o Pia foi construído com o objetivo de criar um novo polo urbano em uma área carente, tornando-se um agrupamento de diferentes círculos sociais e étnicos muito diversificados (Gato; Ramalhete; Vicente, 2013).

Figura 12 - Parque urbano de Fróis



Fonte: Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

O projeto, assim, nasce com o intuito de criar vínculos entre os residentes e busca a valorização do bairro, pois os criadores almejam transformar a questão da “diversidade”, passando de catalisador de conflitos para um símbolo de união e orgulho, através da arte. Entretanto, para que a intervenção alcançasse este objetivo, era importante estabelecer vínculos emocionais com seus habitantes. O processo de codesign oportunizou a criação de laços afetivos entre o usuário e o produto ao oferecer à população a participação direta, fomentando o sentimento de pertencimento.

Antes da implementação deste projeto, as intervenções urbanas eram feitas através de procedimentos contratuais pelo município de Almada (Gato; Ramalhete; Vicente, 2013), sem estabelecer qualquer relação com os habitantes do local. O trabalho de codesign proporcionou a ação direta dos usuários e a interação social, estabelecendo o diálogo entre os moradores de uma comunidade fragmentada socialmente.

Figura 13 - Sessão de codesign com a comunidade



Fonte: Elaboração própria (2023).

Para realizar a tarefa proposta, foi estabelecido um grupo composto de residentes de diversas faixas etárias, organizados em sete workshops, administrados por uma equipe multidisciplinar, sendo esta composta por escultores, antropólogos, psicólogos sociais e alunos da Faculdade de Belas Artes de Lisboa. Os trabalhos e a equipe foram coordenados pelo escultor Sérgio Vicente, que, anteriormente, já havia produzido monumentos artísticos para Almada.

Outro meio importante para a realização do projeto foi a internet, que serviu de veículo para colocar imagens e informações sobre as reuniões. Assim, as sessões de trabalhos foram relatadas, à medida que foram acontecendo, através do site. Todo o material foi registrado com intuito final de virar um documentário.

As sessões, por sua vez, foram conduzidas com o objetivo de trabalhar a criatividade dos usuários, divididas em duas fases de trabalho. A primeira etapa

procurou explorar percepções espaciais, experiências e memórias. Para gerar as reflexões, os participantes responderam questões sobre o território e as expectativas para o espaço e de convivência (Gato; Ramalhete; Vicente, 2013). Para este exercício, os participantes foram divididos em grupos, e em cada sessão o grupo alternava seus integrantes, a fim de permitir maior diversidade de interação.

A segunda sessão foi destinada aos adolescentes, formando um novo grupo voltado para o público jovem, na qual foi apresentado o material resultante da sessão do anterior, servindo como base para a reflexão nesta sessão, gerando novos conceitos. Utilizando fotografias, mapeou-se pontos positivos e negativos através de cores, permitindo localizar áreas mais valorizadas no parque (Heitor; Frois, 2014). A abordagem ao grupo mais novo permitiu contato com a realidade desta faixa etária, levando em conta elementos que outros grupos não consideraram relevantes.

Figura 14 - Ilustração do workshop produzindo modelos volumétricos



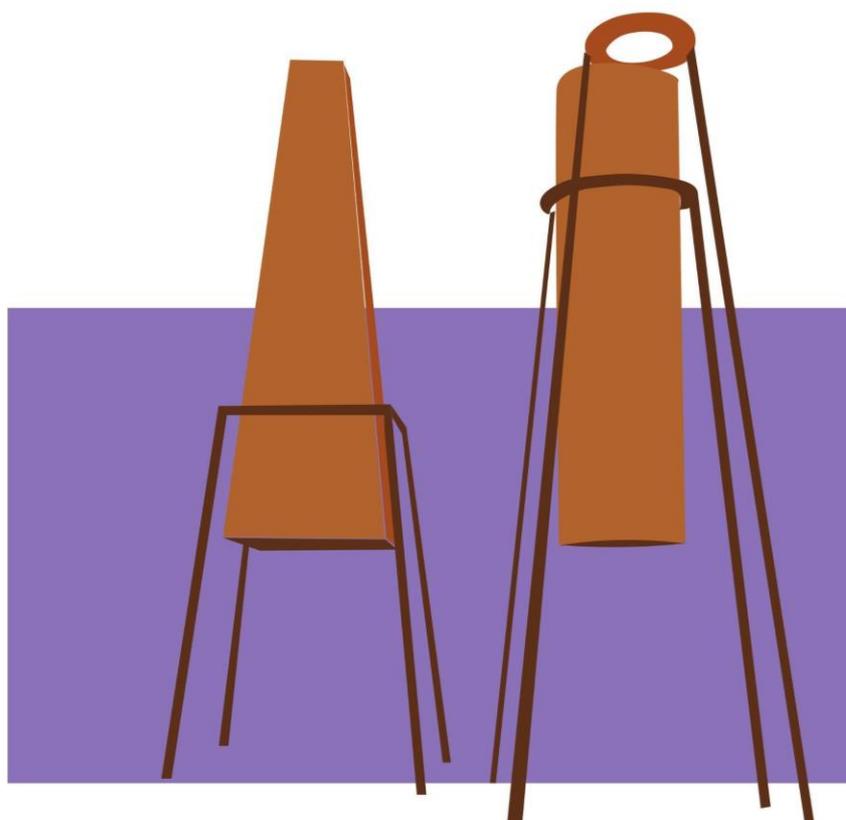
Fonte: Elaboração própria (2023) sobre material de divulgação Gato; Ramalhete; Vicente, (2013).

Na terceira sessão, os grupos escolheram palavras-chave e criaram discursos narrativos sobre o objeto escultórico e seu significado no espaço. Na quarta sessão, cada grupo criou propostas para a intervenção, sob a orientação de um artista, produzindo 11 modelos e construindo maquetes. Já era suposto que os participantes

poderiam apresentar alguma dificuldade ao tentar materializar as ideias em modelos volumétricos. Assim, as primeiras tentativas foram intuitivas e simples, mas, à medida em que o *workshop* foi progredindo, a formulação das maquetes ganhou elaborações mais complexas (Gato; Ramalhete; Vicente, 2013). A quinta e a sexta sessões foram voltadas para a síntese das propostas elaboradas na sessão anterior, além de iniciarem a reflexão sobre materiais e técnicas construtivas, seguida de uma apresentação pública do trabalho realizado.

A sétima e última sessão concentrou-se em fazer a análise crítica das propostas para o monumento, avaliando aspectos formais e técnicos e a viabilidade de execução. Evidenciou-se, com isso, a clareza da riqueza das narrativas na materialização do projeto, tornando o trabalho um resgate da memória espacial (Gato; Ramalhete; Vicente, 2013). O escultor responsável pela realização da obra, então, propôs que fossem feitas três esculturas, destacando o empenho dos grupos e a diversidade de propostas.

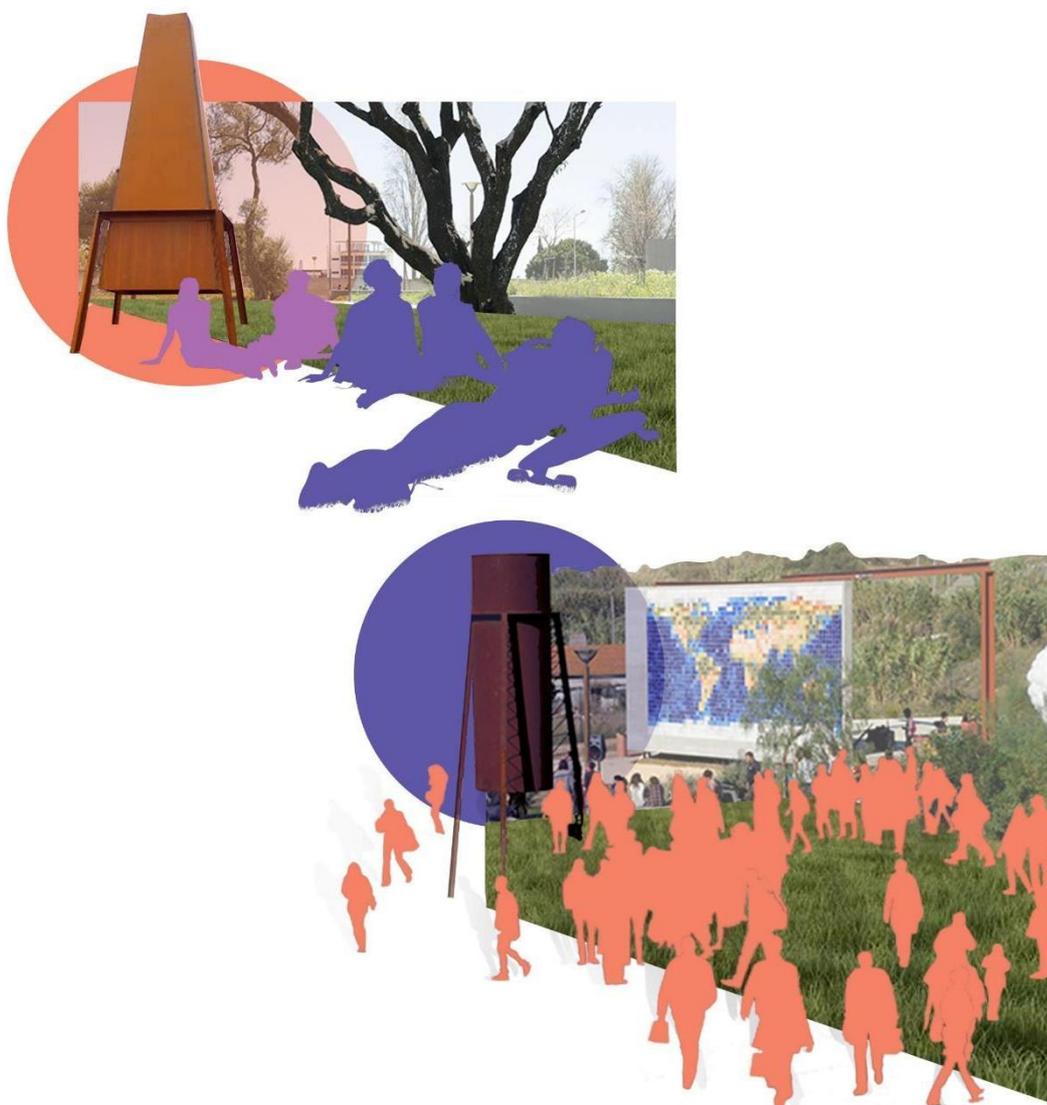
Figura 15- Ilustração das esculturas prontas



Fonte: Elaboração própria (2023).

As esculturas representam memórias, ideias e mensagens, caracterizando um lugar de convivência, encontro e reflexão (Gato; Ramalhete; Vicente, 2013). A comunidade concretizou o seu próprio símbolo, e o intuito de união não vem somente do novo semblante proposto por eles, pois está em todo processo e diálogo proporcionado pelo trabalho de codesign. A concepção em conjunto, outrossim, permite a interação entre uma comunidade fragmentada, porém o simbolismo desta obra busca transcender este conceito para o espaço urbano, ao incentivar o relacionamento entre as pessoas.

Figura 16 - Monumentos de arte



Fonte: - Elaboração própria (2023).

Figura 17 - Monumentos de arte finalizados

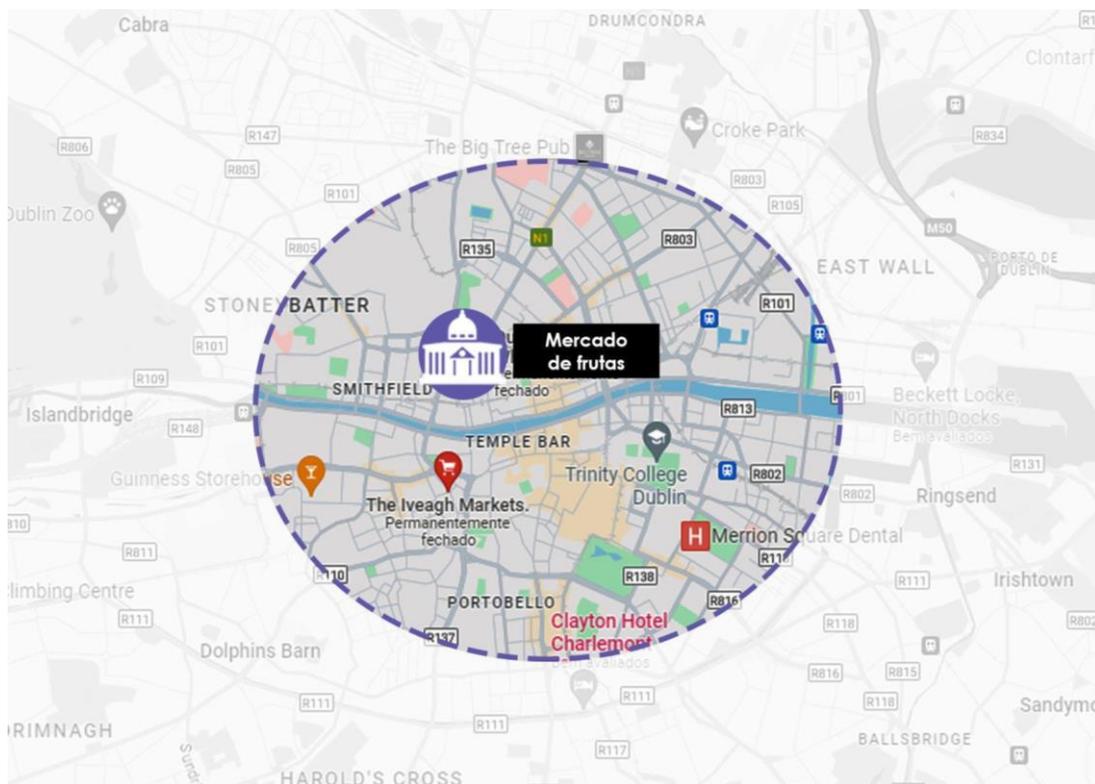


Fonte: - Gato; Ramalhete; Vicente (2013)

4.2 LOVE THE CITY

Outro projeto no âmbito do codesign é o “Love the City”, resultante de pedido feito pelo Dublin City Council para o Designing Dublin, a fim de abordar a questão do declínio do centro da cidade. O cenário deste projeto foi marcado por um acentuado declínio e o aumento das taxas de desocupação da área, levando à percepção de que a cidade estava perdendo sua vitalidade (Flood, 2018). Porém, antes da recessão econômica enfrentada por Dublin, a câmara municipal já havia estabelecido uma metodologia de planejamento urbano colaborativo, refutando abordagens convencionais.

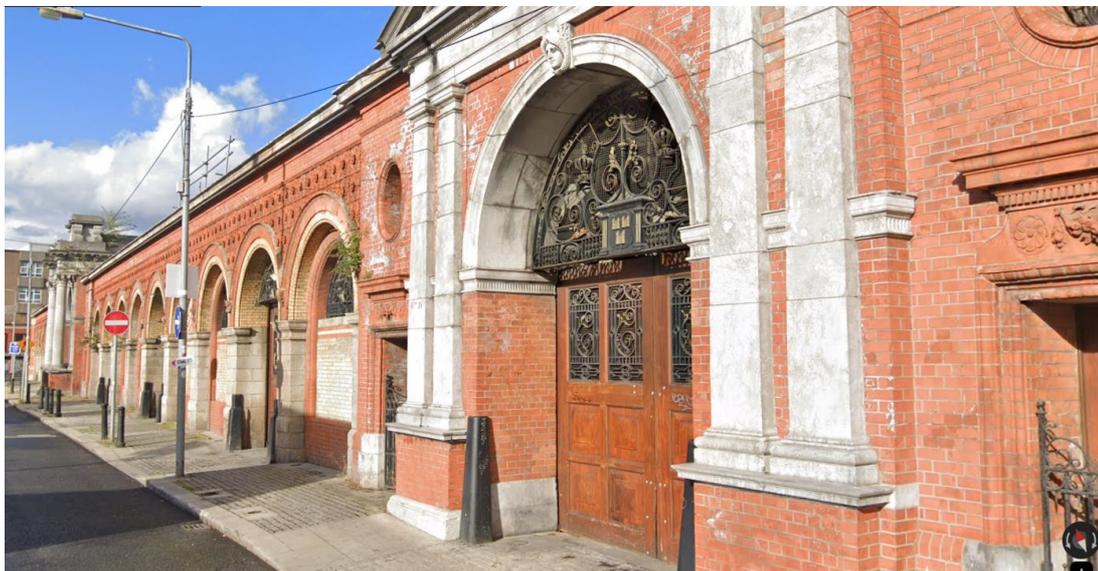
Figura 18- Mercado e suas adjacências



Fonte: Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

Para tanto, a intervenção foi delimitada em uma área negligenciada do centro de Dublin, localizada nos limites de um movimentado distrito comercial, concentrando-se no “Fruit Markets”, sendo o mercado de frutas uma parte desconhecida e pouco frequentada pelos usuários do centro. Diferentemente do estudo de caso abordado anteriormente, este trata de intervenções urbanas temporárias. O projeto teve grande adesão da comunidade, envolvendo residentes, empresas, organizações e autoridades locais que contribuíram para o processo de codesign (Flood, 2018).

Figura 19 - Fachada mercado de frutas



Fonte: - <https://www.google.com.br/maps>

“Love the city” foi iniciado com a série de dez intervenções urbanas, com duração de um único dia, mostrando e destacando o declínio do centro da cidade. A equipe utilizou-se de formas rápidas de construções, optando por uma infraestrutura simples (Flood, 2018). Estas pequenas intervenções mostram como alterações de detalhes podem causar impacto, posto terem o intuito de obter atenção dos usuários, para os problemas urbanos e explicar de forma simples para que todos pudessem compreender. As intervenções variaram desde a renomeação temporária de paradas de bonde com títulos espirituosos ao uso de cartazes para cobrir a sinalização existente.

O interessante neste projeto é a metodologia utilizada para atrair os usuários, através de métodos criativos e divertidos, refutando a tradicional pesquisa de prancheta – afinal, a maioria das pessoas tendem a desviar de pesquisadores com uma prancheta e um sorriso educado, que abordam pedindo um minuto do seu tempo para fazer rápidas perguntas. Este método, pelo contrário, consiste em ser atrativo. Em vez de ir até as pessoas e torcer para disponibilizarem uma ou duas respostas, o projeto atraiu a participação do usuário, despertando seu interesse.

A fase inicial concentrou-se em conquistar apoiadores para o projeto, utilizando-se de estratégias para atrair o público aplicadas na própria infraestrutura urbana. Por exemplo, a intervenção que nomearam de “protesto positivo” utiliza do

humor para captar a atenção do público, cercando os prédios do parlamento com cartazes divertidos, como: “o bolo não é ótimo”, “Está tudo muito bem, realmente!”. Esta intervenção, em específico, tinha o intuito de abordar a *baixa moral* que o país passava no momento. Com esses atos, o projeto conseguiu acumular mais de quatro mil seguidores no Twitter.

Após realizar pesquisas documentais e estudar a área, foi criada uma série de instalações urbanas temporárias, com o objetivo de criar eventos visuais, nos quais o público poderia interagir com a equipe de designers de maneira criativa, expressando seus pensamentos e opiniões em relação ao declínio da cidade. Para consolidar tais intervenções, foram escolhidos pontos-chaves, com características marcantes, que foram incorporadas no projeto. Flood (2018) descreve a intervenção feita na ponte, em que foram inseridas fitas azuis, enfeitando toda sua extensão. As fitas tinham dois objetivos: o de atrair os transeuntes pela curiosidade e o de interagir com a equipe. Os membros do grupo *Love the City*, posicionados nas extremidades das pontes, incentivaram as pessoas a escreverem nas fitas pontos positivos e deficiências em relação ao local. Após duas horas, obtiveram 120 participações.

Figura 20- Intervenção na ponte



Fonte: Flood (2018).

Para captar o interesse dos pedestres, propôs-se outra intervenção urbana que imitava uma sala de estar, cena nada convencional no meio urbano, sendo

exatamente essa estranheza o ponto chave para o sucesso da intervenção, por ser algo deslocado, impossível de ser meramente ignorado. Os transeuntes que se mostrassem interessados eram convidados a se sentar e tomar chá, enquanto debatiam com profissionais o declínio da área. O projeto cumpriu seu objetivo de forma rápida, trazendo muitos colaboradores. Em duas horas, a equipe de design conseguiu atrair 105 pessoas, convidando-as para se aproximarem e emitirem sua percepção do espaço.

Figura 21 - Ilustração intervenção urbana sala de estar na rua



Fonte: Elaboração própria (2023).

Outra intervenção com o mesmo caráter, a fim de promover a conversa entre os usuários e os designers, foi pensada para ser móvel, podendo ser transportada de uma esquina a outra com facilidade. Tratava-se de uma mesa de papelão com uma placa, com o seguinte escrito “você pode nos ajudar a projetar uma área de mercado melhor”, convidando as pessoas a darem sua opinião – em troca, eram distribuídas frutas. Flood (2018) afirma que as pessoas chegaram a fazer filas em alguns lugares: a intervenção teve destaque por atrair 270 pessoas em apenas três horas.

Ao finalizar a rodada de diálogo, foi analisado o material recolhido e quantificado, usando o método de comparação constante. Dessa análise, foram selecionados temas recorrentes, sendo consolidados em oito projetos que abordavam diretamente os temas. Durante o período de testes, uma equipe multidisciplinar

conduziu pesquisas de campo, coletando dados sobre a aceitação e a interação da comunidade com as intervenções. Foram realizadas entrevistas, observações comportamentais e análises estatísticas para avaliar os resultados qualitativos e quantitativos.

Para testar a viabilidade e os impactos de tais projetos, foram feitos protótipos em escala real, construídos de forma simples e efêmera, para serem retirados após o prazo de testagem, levando em consideração o custo de execução, utilizando materiais e métodos construtivos baratos. Assim, a prototipagem permitiu testar isoladamente cada intervenção com seu devido contexto, incluindo assentos públicos, jardins urbanos etc. A experiência da prototipagem em escala real não apenas validou a eficácia das propostas, mas também ofereceu valiosas lições sobre a adaptação e flexibilidade necessárias ao lidar com contextos urbanos dinâmicos.

Figura 22- Ilustração intervenção urbana distribuindo frutas



Fonte: Elaboração própria (2023).

“O caminho dourado” é o nome dado ao projeto que torna a mobilidade do local legível. O projeto responde diretamente à demanda dos usuários, que apontaram a dificuldade de transitar pela área – o tema mostrou-se recorrente na fase de conversação feita anteriormente. O protótipo, por sua vez, demandou investimento de 14 mil euros, sendo necessário o consentimento das autoridades locais.

Outro tema de destaque nas análises foi a falta de lugares públicos que possuam mobiliários de lazer urbano. A equipe do “Love the city”, então, recrutou

novos voluntários, criando um ateliê de marcenaria temporário em um prédio vazio nas redondezas, no qual construíram mesas, cadeiras e bancos de paletes de madeira encontrados nas ruas. Após feito cada protótipo, foi recolhido o *feedback* dos usuários por meio de pesquisas.

Figura 23– Oficina de marcenaria no galpão



Fonte: Elaboração própria (2023) a partir de Flood (2018).

O ateliê de marcenaria temporário não apenas resolveu o problema imediato da falta de mobiliário urbano, mas também serviu como um catalisador para o fortalecimento dos laços comunitários. A participação ativa dos voluntários e a colaboração na construção dos móveis contribuíram para a sensação de pertencimento e empoderamento dos residentes locais. Na figura 24 é possível perceber as mudanças espaciais, o espaço anteriormente ocupado por carros agora

comporta mobiliários urbanos para pedestres, contemplando assentos, bancos e mesas.

Figura 24 - Antes e depois da intervenção



Fonte: Elaboração própria (2023) a partir de Flood (2018) e <https://www.google.com.br/maps>

Essa abordagem inovadora não apenas supriu a carência identificada, mas também inspirou uma mudança na percepção da comunidade em relação aos espaços urbanos. Ao transformar prédios vazios em ateliês de criação temporários, o "Love the City" demonstrou que soluções eficazes podem surgir de maneiras não convencionais, incentivando uma abordagem mais participativa e sustentável na melhoria dos ambientes urbanos.

Figura 25 - Ilustração mobiliário de pallets produzido por usuários



Fonte: Elaboração própria (2023).

4.3 ESTACIONAMENTO DE MILÃO

Um excelente exemplo que se encaixa perfeitamente no conceito de um protótipo de tamanho real é o projeto liderado por Serena Confalonieri, em colaboração com um grupo de dedicados alunos voluntários. A iniciativa está situada na pitoresca Via Val Lagarina, no bairro de Quarto Oggiaro, em Milão. Ela foi promovida e apoiada pela Prefeitura de Milão, como parte do ambicioso programa "Piazze Aperte". O programa visava realizar uma série de intervenções urbanas pontuais, com o objetivo de revitalizar espaços subutilizados e, conseqüentemente, ressignificar não apenas a área imediata, mas também todo o bairro circundante.

Figura 26 - Localização da intervenção



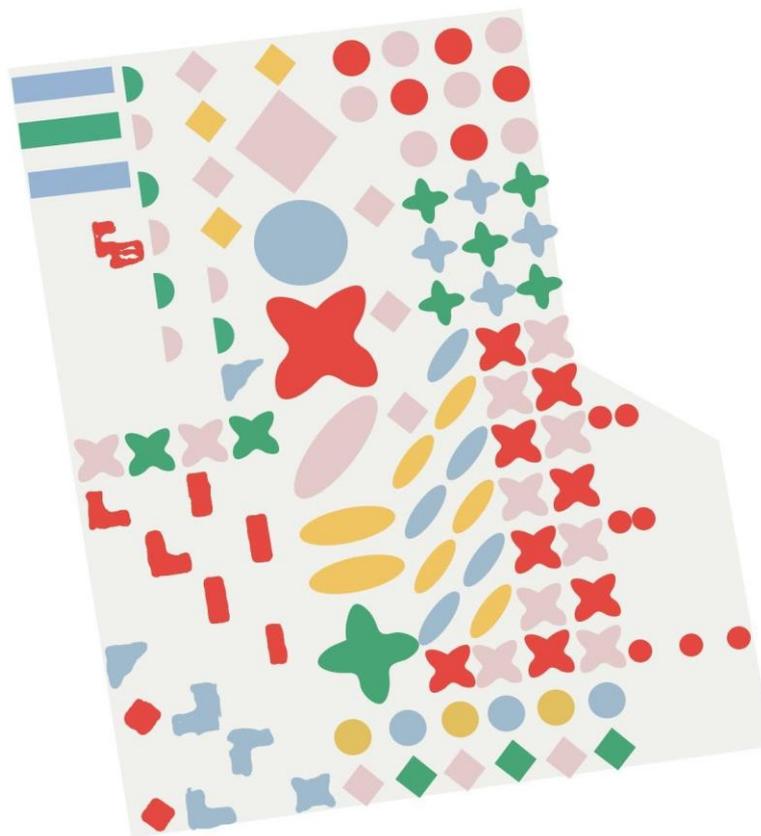
Fonte: Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

O notável mérito desse projeto é que ele demonstra, de maneira incontestável, que não são necessárias intervenções grandiosas e dispendiosas para reavivar e valorizar as áreas urbanas. Com uma abordagem notadamente experimental, o projeto focaliza a sua atenção em um estacionamento subutilizado, abrangendo uma área generosa de seiscentos metros quadrados. O espaço foi transformado por meio de um inspirador projeto gráfico, repleto de cores vibrantes, devidamente denominado "Quadra". Inspirado pela inocência e criatividade dos desenhos de cadernos infantis, o projeto cria uma malha de desenhos geométricos que não só enche os olhos com sua vivacidade, mas também convida à participação e à diversão, por meio de jogos e brincadeiras.

A malha de desenhos geométricos não apenas adiciona um apelo estético, mas também serve como um convite à interação. A disposição estratégica dos elementos gráficos cria espaços para jogos e brincadeiras, encorajando a participação ativa da comunidade, a "Quadra" se torna um centro de atividades, promovendo a sociabilidade e a coesão social. A ideia de revitalizar um estacionamento subutilizado destaca a importância de repensar o potencial oculto de espaços urbanos aparentemente comuns. Isso inspirou outras comunidades a considerarem soluções

inovadoras para espaços negligenciados, estimulando um movimento de renovação urbana sustentável.

Figura 27 - Ilustração planta baixa do estacionamento



Fonte: Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

No entanto, o impacto do projeto ultrapassa os limites do estacionamento e se expande para as áreas verdes circundantes, assim como para os espaços destinados à agricultura urbana. Essa abordagem holística evidencia a capacidade do projeto de abraçar a comunidade de maneira abrangente, estabelecendo conexões e fortalecendo o senso de pertencimento de maneira notável. Ao considerar não apenas o espaço imediato, mas também os ambientes adjacentes e sua interconexão, o projeto demonstra uma visão integrada e sustentável, promovendo uma melhoria significativa na qualidade de vida da comunidade como um todo.

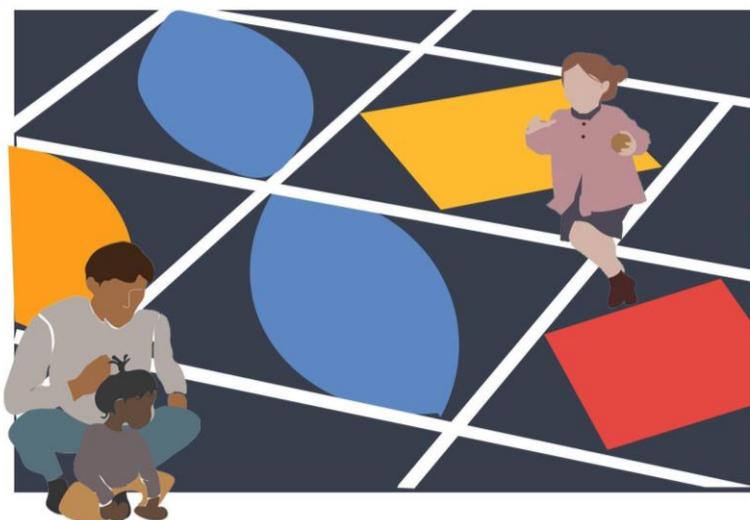
Figura 28- Intervenção no estacionamento



Fonte: Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

Os criadores e os planejadores desse projeto enfatizam a urgência de iniciativas desse tipo, especialmente no contexto da pandemia de coronavírus. Em todo o mundo, muitos países perceberam a importância da experimentação em áreas urbanas abertas, como uma maneira de se adaptar ao novo paradigma. Isso destaca a importância crucial de apoiar iniciativas populares e projetos comunitários, que desempenham um papel fundamental na abordagem de desafios urbanos contemporâneos. Além disso, esses esforços fomentam o desenvolvimento de abordagens inovadoras, a fim de aprimorar a qualidade de vida nas cidades e fortalecer os laços comunitários.

Figura 29 - Ilustração usuários interagindo com a intervenção



Fonte: Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

Nas imagens a seguir (Figura 29), é possível observar claramente as diferenças após a intervenção. Não apenas o ambiente físico passou por transformações, mas também houve uma modificação na interação das pessoas com o espaço. Na primeira imagem, era perceptível o espaço ocupado apenas pela presença expressiva de veículos, sem a presença de pessoas. Já na imagem seguinte, o local o espaço agora é palco de atividades humanas, ocupado por pessoas que utilizam o espaço e interagem entre si. As alterações no ambiente criaram um ponto de interação entre os usuários, possibilitando o estabelecimento de laços na comunidade, à reconfiguração física se revelou um catalisador para conexões sociais e relações mais próximas.

Figura 30- Antes e depois da intervenção



Fonte: Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

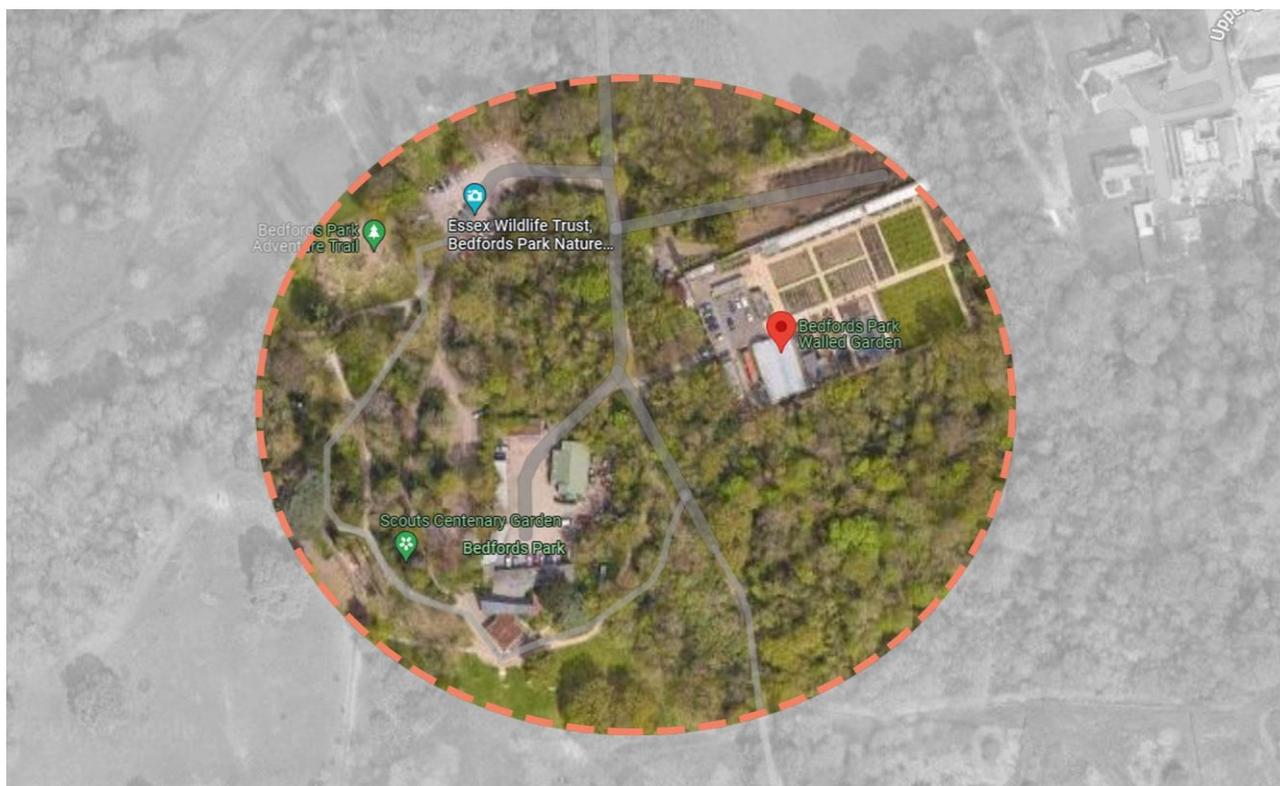
4.4 CLEAR VILLAGE - BEDFORDS PARK WALLED GARDEN

“*Clear Village*” foi criada como uma instituição sem fins lucrativos destinada a gerar impacto social, faz parte do projeto *Human Cities* (Cidades Humanas), que, desde 2014, vem trabalhando com o propósito de investigar a cocriação nos espaços urbanos e questionar a escala urbana. Nesse estudo, foram realizadas experiências em 11 cidades europeias, com auxílio de parceiros de diferentes áreas, que tinham interesses em realizar intervenções inovadoras para espaços sociais. O objetivo do projeto era capacitar os cidadãos a repensarem os espaços em que vivem, trabalham e passam o seu tempo de lazer (Franc *et al.*, 2018). Dentro dos 11 trabalhos presentes na publicação *Challenging the city scale*, que apresentou os resultados dos 11 parceiros do projeto, foi selecionado o projeto “*Clear Village*” para compor os estudos de caso desta dissertação.

O projeto se insere no contexto de uma Londres altamente gentrificada, onde grandes empreendimentos conflituam com moradias, que são demolidas para abrir espaço a uma limpeza social nos bairros centrais. Franc *et al.* (2018) afirmam que a privatização do espaço público é um fenômeno recorrente em Londres, o que levou à discussão da perda de “comuns urbanos”, termo usado por movimentos de pesquisadores e formuladores de políticas públicas para se posicionar contra as privatizações de recursos e bens urbanos (Filho; Cruz, 2019).

A *LSE Cities/Theatrum Mundi*, nesse sentido, realizou um concurso em 2015, para promover a inovação de bens comuns urbanos. Contudo, Londres já havia tomado a iniciativa de criar séries de atividades centradas em recuperar os bens comuns urbanos. Estas iniciativas foram conduzidas por organizações diferentes, todas com sedes estabelecidas em Londres. Dentro desse conjunto de projetos, a “*Clear Village*” foi responsável pelo projeto *Bedfords Park Walled Garden* (Franc *et al.*, 2018).

Figura 31- Mapa Bedfords Park Walled Garden



Fonte: Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

O *Bedfords Park Walled Garden*, atualmente, com o sucesso do projeto que será descrito a seguir, serve como centro de visitação (THE LONDON BOROUGH OF HAVERING, 2019). Antes disso, lá era um espaço de cultivo para a mansão *Bedfords*, construído na década 1770. Posteriormente, o local tornou-se viveiro para plantas do Conselho de Havering, sendo abandonado no final da década de 1990, o que levou à sua deterioração. As estufas foram vandalizadas e as estruturas de certas partes comprometidas. Somente em 2011, o “*Clear Village*” formalizou uma cooperativa com *Friends of Bedfords e Park e Havering Council*, para reinventar o local. *Friends of Bedfords* já era um grupo de pessoas da comunidade local, empenhadas na recuperação do Parque, enquanto *Havering Council* é o proprietário do espaço (Franc *et al.*, 2018).

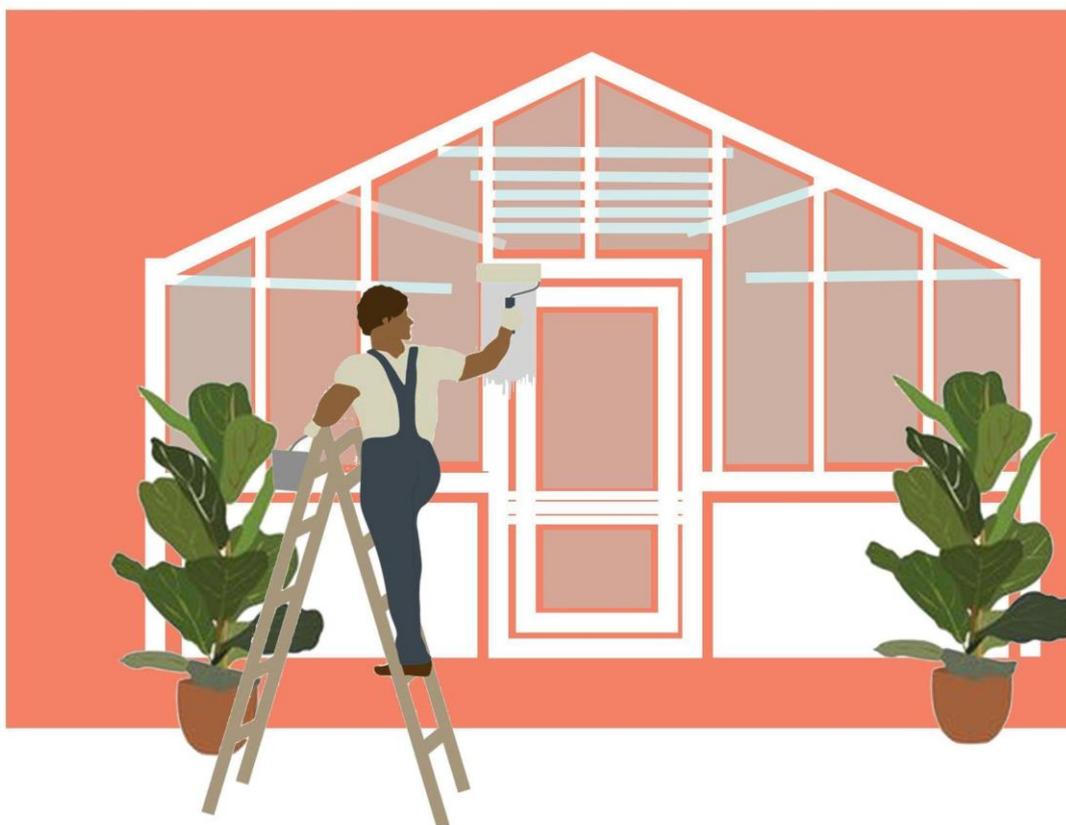
Figura 32 - Entrada Bedfords Park



Fonte: - Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps..

Em trabalho conjunto firmado entre proprietário, comunidade e *Clear Village*, começaram a ser levantados fundos para a revitalização do lugar, dando início ao projeto em 2013, com a limpeza e a reforma da estrutura e o preparo do espaço para intervenção cocriativa. A inserção da comunidade, por sua vez, se deu através de oficinas, estabelecidas em centros comunitários próximos. Nessas oficinas, foram estabelecidos grupos para representar partes da comunidade. Os grupos foram responsáveis por trazer ideias da nova funcionalidade de *Bedfords Park Walled Garden*, em que definiram-se quatro programas, que foram fundamentais para moldar a revitalização do Bedford Park Walled Garden. Cada programa foi cuidadosamente elaborado para atender às necessidades específicas e aspirações da comunidade, garantindo que a intervenção cocriativa refletisse as vozes e perspectivas variadas presentes no local.

Figura 33 - Ilustração comunidade local reformando o espaço



Fonte: Elaboração própria (2023) a partir de Franc *et al.*, (2018).

O primeiro programa era destinado para crianças de 8 a 12 anos, com o objetivo de incentivar a alimentação saudável e o bem-estar, nomeado de *GrowCookEat*. O programa foi testado em 2014, trazendo resultados positivos. O *Growing Friends*, segundo programa, foca nas pessoas com mais de cinquenta anos, oferecendo jardinagem para promover a socialização. O terceiro visa oferecer uma oportunidade de trabalho para profissionais desempregados, com duração de quatro semanas, na qual os participantes trabalham no *Bedfords Park Walled Garden*, e a média anual de participação foi de cerca de noventa pessoas. Por último, a “Formação de hortícolas”, projeto também dirigido à parte desempregada da comunidade, jovens infratores e pessoas com deficiência. Ele consistia em treinamento de qualificação em horticultura (Franc *et al.*, 2018).

Figura 34– Estufas reformadas



Fonte: - Google Maps (2024).

Nos estudos de caso anteriores, quando abordaram o codesign na infraestrutura urbana, estes trabalhos já tinham um objetivo consolidado. Por exemplo, a intervenção artística do Monte Caparica: no início, não se sabia como, nem onde, seria a intervenção artística. Logo, essa parte seria construída pela comunidade, mas, desde o início, estava definido que seria uma intervenção artística com o propósito de estabelecer ligações com o usuário. Em sentido contrário, no caso de *Bedfords Park Walled Garden*, não havia função definida para o lugar, além de ter ficado sob responsabilidade das pessoas decidirem seus usos.

Figura 35– Horta dentro de Bedfords Park

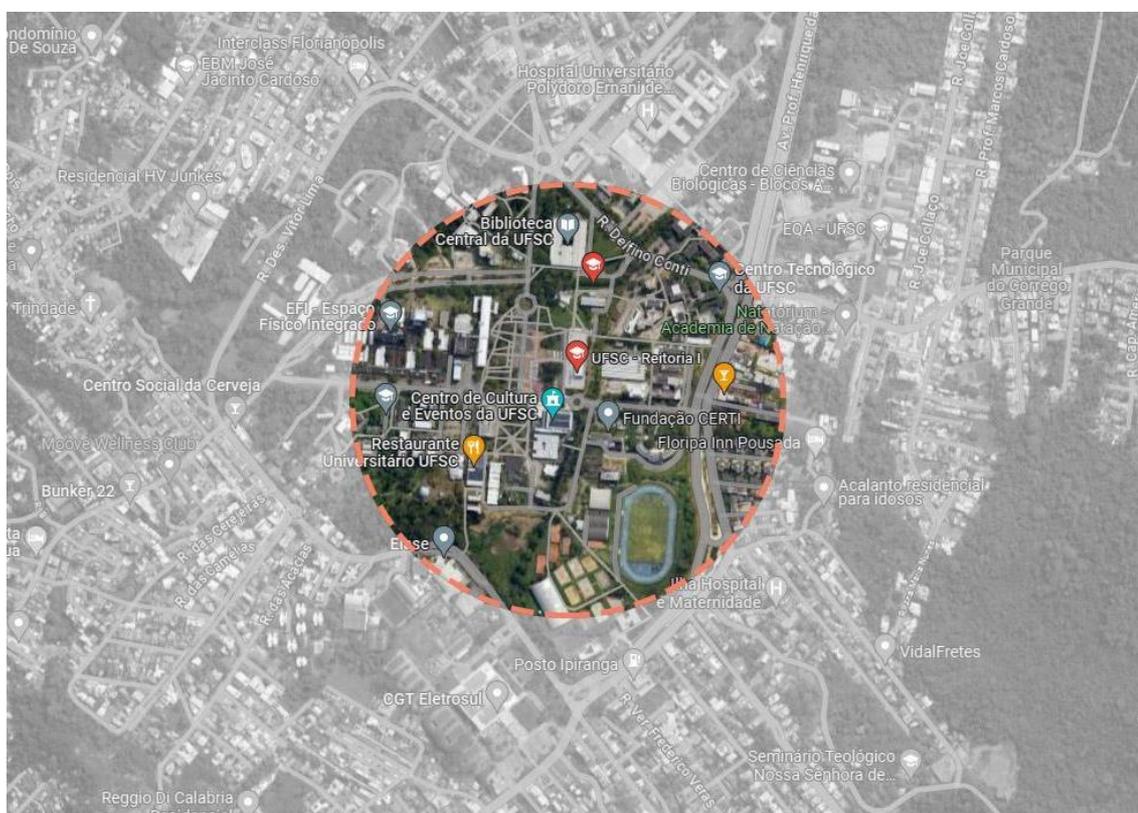


Fonte: - Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

4.5 INOVA VERDE – RESIGNIFICATION OF SPACE

O projeto “Inova verde” surgiu no âmbito da Universidade Federal de Santa Catarina em parceria com a rede DESIS – uma associação cultural sem fins lucrativos com o propósito de promover o design para a inovação social em instituições de ensino superior com disciplinas de design. DESIS atua em âmbito internacional e seus projetos têm o objetivo de promover e apoiar a mudança social rumo à sustentabilidade dentro do campo do Design (Desis Network, 2020).

Figura 36 – Foto de Satélite da Universidade Federal de Santa Catarina

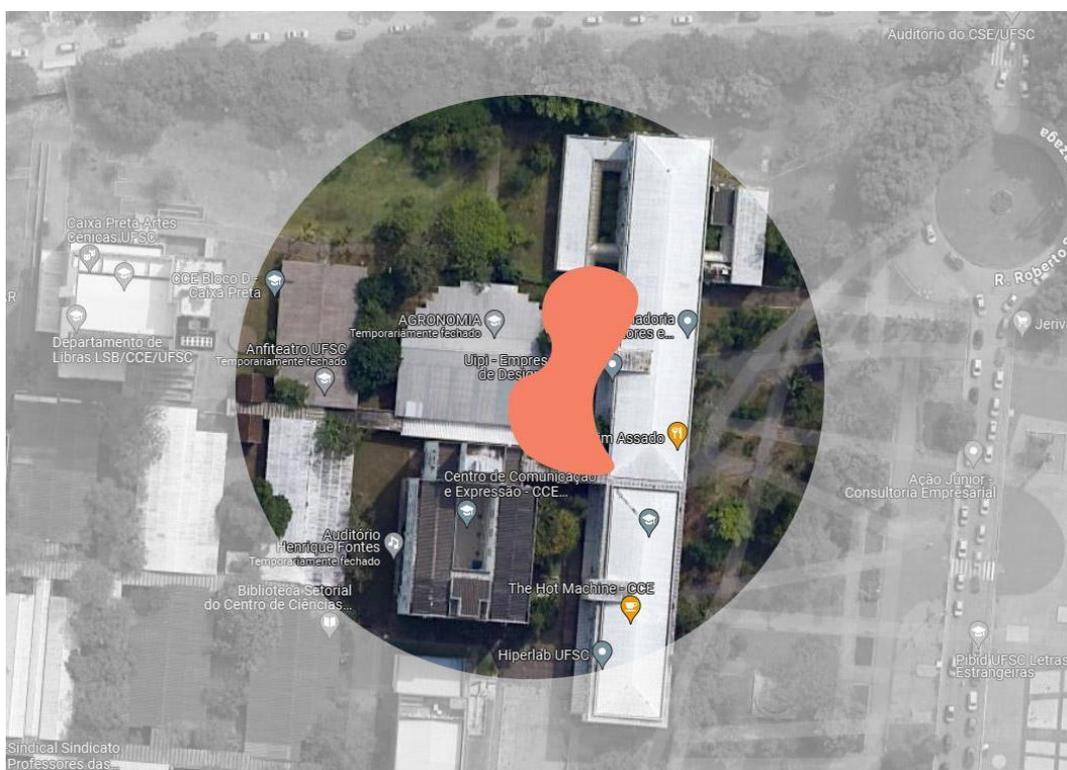


Fonte: Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

O projeto busca não apenas desenvolver soluções criativas, mas também integrar uma abordagem sustentável em todas as fases do processo de design. Ao fazer isso, o "Inova Verde" visa não apenas criar produtos ou serviços inovadores, mas também promover uma mudança cultural e comportamental em direção a práticas mais ecológicas e socialmente conscientes (Desis Network, 2020).

O projeto analisado foi alocado dentro da própria Universidade Federal de Santa Catarina. O projeto partiu da identificação de espaços negligenciados e sem usos, entre os edifícios do campus, com especial destaque para aquelas próximas ao Bloco A da faculdade. Nessa análise, tornou-se evidente o potencial latente de transformação desses espaços, cuja revitalização poderia não apenas conferir-lhes novos propósitos, mas também injetar vitalidade renovada ao ambiente acadêmico (Desis Network, 2020).

Figura 37- Área de intervenção



Fonte: Elaboração própria (2023) sobre imagem do Google Maps.

Figura 38 - Horta comunitária



Fonte: Elaboração própria (2023), a partir de (Figueiredo, 2020).

Figura 39- Alunos trabalhando na horta



Fonte: Desis Network (2020).

O grupo NAS Design (Núcleo de Abordagem Sistêmica) liderou o projeto, que consiste em uma horta comunitária, em busca dos conceitos de interações sociais, requalificação espacial, inovação e bem-estar. Incorporou uma abordagem multidisciplinar que incluiu a participação ativa de estudantes, professores e profissionais. A integração de diferentes perspectivas e expertise contribuiu para a

criação de soluções inovadoras e adaptáveis, garantindo que o projeto não apenas atendesse às demandas imediatas, mas também se tornasse uma referência em boas práticas para futuras iniciativas similares.

A fim de envolver ativamente a comunidade local, foi determinado que o consumo dos produtos cultivados seria livre para todos. Essa decisão desempenha um papel crucial ao despertar o interesse das pessoas que não fazem parte da comunidade acadêmica. A oferta gratuita dos produtos cultivados não só promove a acessibilidade, mas também estabelece uma ponte entre a universidade e os residentes locais, proporcionando benefícios mútuos (Figueiredo, 2020).

Figura 40 - Ilustração comunidade local interagindo

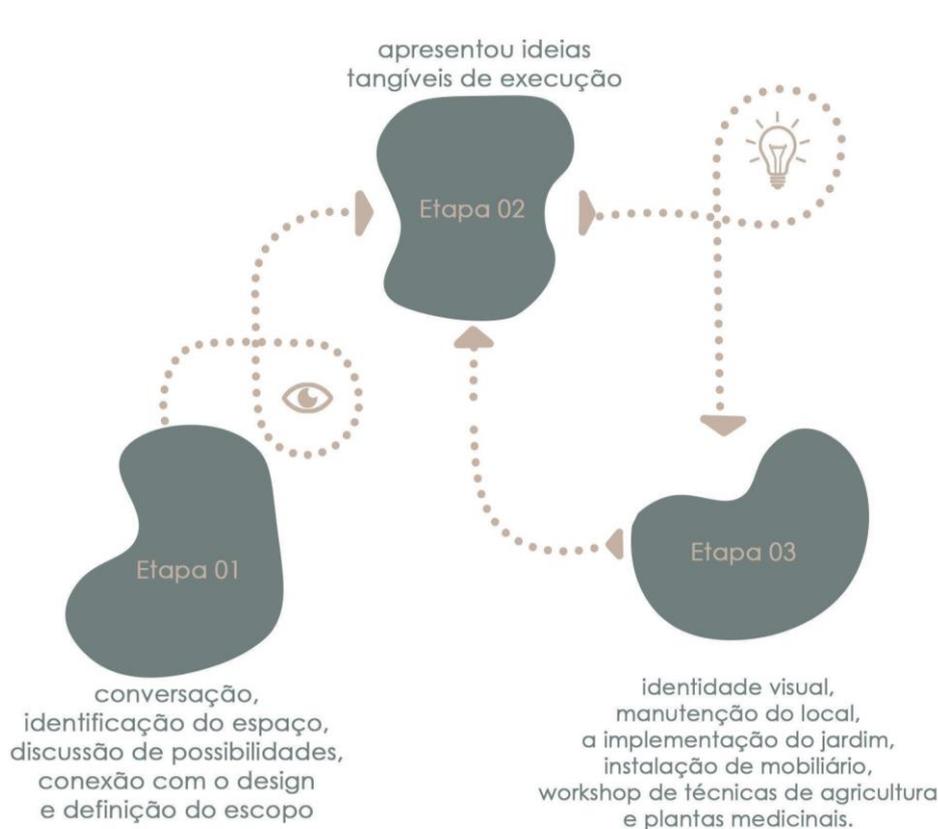


Fonte: Elaboração própria (2023), a partir de (Figueiredo, 2020).

Essa abordagem não apenas transforma o projeto em um espaço de cultivo, mas o eleva a uma esfera mais ampla de interação social. Ao compartilhar os recursos cultivados de maneira aberta, a iniciativa cria um ambiente inclusivo que convida a

comunidade a participar ativamente do processo, estabelecendo uma conexão valiosa entre a universidade e o entorno local. A proposta vai além do cultivo de alimentos. Ao incentivar a participação coletiva, o projeto cria uma atmosfera de interação social, promovendo a troca de conhecimentos, experiências e fortalecendo os laços entre os participantes. (Figueiredo, 2020).

Figura 41- Processo de Design



Fonte: Elaboração própria (2023), a partir de (Figueiredo, 2020).

O projeto foi dividido em três etapas. A primeira consistiu na realização de *workshops* de conversa, identificação do espaço, discussão de possibilidades, conexão com o design e definição do escopo. Foi seguida pela parte da ação, em que se desenvolveu e foram apresentadas ideias tangíveis de execução. A terceira parte foi nomeada de “realizar”, entretanto, ainda não foram concluídos todos os objetivos propostos nessa fase, que começou com a consolidação da identidade visual, a manutenção do local, a implementação do jardim, a instalação de mobiliário, além de workshop de técnicas de agricultura e plantas medicinais. Todavia, o processo de design não é linear, tendo a possibilidade de retomar fases passadas para repensar

protótipos (processo iterativo), como no caso dessa experiência, em que ocorreu um registro do processo, para a futura implementação das partes ainda não executadas (Figueiredo, 2020).

Figura 42- Ilustração alunos cuidando do espaço



Fonte: Elaboração própria (2023), a partir de (Figueiredo, 2020).

4.6 ANÁLISE COMPARATIVA DOS ESTUDOS DE CASO

Os estudos de caso mostram diferentes abordagens da ferramenta do codesign, pois cada projeto adequa sua estratégia aos desafios apresentados, que estão diretamente ligados ao tamanho da área, quantidade de pessoas e objetivo, ou produto final. Assim, cada ferramenta busca atender a uma necessidade específica. Por exemplo, ao comparar o caso do “Inova verde” com “Love The City”, percebe-se que o primeiro projeto envolvia um grupo limitado de pessoas, aplicando ferramentas como workshops e aulas, enquanto o segundo usou abordagens mais abrangentes, com ferramentas como a conversa com os pedestres das ruas.

A escolha de ferramentas está diretamente relacionada ao tamanho do projeto. Dessa forma, seria inadequado um projeto da proporção do “Love The City” usar uma ferramenta como *workshop*, onde dedicar-se a ensinar pequenos grupos, enquanto a

abordagem de conversação possibilita envolver rapidamente mais pessoas no processo. Já a possibilidade de usar o *workshop*, em “Inova Verde” e “*Bedfords Park Walled Garden*”, forneceu uma troca de conhecimento maior entre profissionais e usuários, estreitando relações.

Outro ponto importante para comparar é a utilização de diferentes métodos, a fim de atrair a participação do usuário. Em “*Bedfords Park Walled Garden*”, contava-se com grupos de pessoas interessados em reaver o parque para a população. Os moradores da região, portanto, tinham a compreensão de que os espaços lhe pertenciam e estavam ali para servi-los. Em contrapartida, no “Love The City” havia uma área gigantesca pública e central, e, como em muitos centros urbanos, ali não havia uma comunidade local com forte sentimento de apropriação do lugar, fazendo com que o interesse dos usuários tivesse que ser estimulado e despertado. Por isso, o projeto apresenta outras formas criativas para atrair as pessoas a participarem.

Projetos como o “Estacionamento de Milão”, “Love The City” e “Inova verde” utilizaram a execução em conjunto para formar o sentimento de apropriação entre espaço e usuário. Ao conceber algo, cria-se uma conexão entre o objeto e seu autor, e este ato leva à percepção que, de alguma forma, o lugar lhe pertence (Peres; Oliveira, 2016). A assimilação de propriedade é subsequente à noção de responsabilidade. Ao tornar-se responsável por um lugar, os cidadãos passam a zelar por ele (Peres; Oliveira, 2016).

Figura 43- Comparação dos estudos de caso

	PROJETO MONTE CAPARICA	LOVE THE CITY	ESTACIONAMENTO DE MILÃO	BEDFORDS PARK WALLED GARDEN	INOVA VERDE
Destaque	Os laços sentimentais e inovação social	Abordagem criativa e grande quantidade	Executado no período da pandemia de	Participação na definição da funcionalidade	Projeto co-design nacional
Tipo	Intervenção urbana artística	Intervenção urbana	Intervenção urbana artística e paisagística	Definição de usos urbanos	Intervenção espaço social paisagística
	Escultural	Infraestrutura	Espaço	Estratégia	Espaço
Tamanho da área de projeto	Pequeno até 500m ²	Grande maior que 3000m ²	Mediano entre 500m ² e 1000m ²	Grande maior que 3000m ²	Pequeno até 500m ²
Número de participantes	Médio Grupos limitados de pessoas Grupos até 100 pessoas	Grande Participação de varias pessoas Acima de 100 pessoas	Pequeno Grupos limitados de pessoas Inferior a 50 pessoas	Médio Grupos limitados de pessoas Grupos até 100 pessoas	Médio Grupos limitados de pessoas Grupos até 100 pessoas
	Metodologia	Workshops marcados com grupos definidos	Conversação com usuários na rua Execução conjunta	Execução conjunta	Workshops marcados com grupos definidos
Ferramentas	Croquis Maquetes Referencias Quadros de ideias	Conversação com usuários na rua	Protótipo de escala real	Workshop de ensinso participativos	Referências Quadros de ideias Workshops

Fonte: Elaboração própria (2023).

Em conclusão, os estudos de caso apresentados destacam a flexibilidade e a adaptabilidade das abordagens de codesign, que são intrinsecamente vinculadas aos desafios específicos de cada projeto. A escolha pelas ferramentas de codesign está diretamente relacionada ao tamanho do projeto, à quantidade de pessoas envolvidas e aos objetivos definidos. A abordagem do "*Love the city*", por exemplo, priorizou a ampla participação do público, enquanto projetos como o "Inova Verde" e o "Bedfords Park Walled Garden" se beneficiaram de workshops para promover uma troca de conhecimento mais profunda entre profissionais e usuários.

Além disso, a participação ativa dos usuários desempenha um papel crucial no processo de apropriação do espaço público. Enquanto o "*Bedfords Park Walled Garden*" já contava com uma comunidade local engajada, o "*Love the city*" teve que empregar estratégias criativas para estimular o interesse e a participação dos cidadãos em um espaço público central e amplo. O envolvimento ativo dos usuários gera um senso de propriedade, que, por sua vez, leva a um sentimento de responsabilidade pelo local.

Assim, os casos examinados ilustram a importância de adaptar as estratégias de codesign às necessidades específicas de cada projeto, considerando a dimensão do espaço, o número de participantes e a cultura local. Essa abordagem personalizada permite a criação de espaços públicos mais significativos, nos quais os cidadãos se sentem verdadeiramente proprietários e, conseqüentemente, responsáveis pela sua manutenção e desenvolvimento contínuo.

5 A PRÁTICA DE CODESIGN EM JUIZ DE FORA

Este tópico conceitua a parte prática desta dissertação, que objetiva analisar, compreender e aplicar o codesign, juntamente com o Design de Serviço, em Juiz de Fora. A parte prática é dividida, por conseguinte, em três partes:

Figura 44 - Esquema explicativo da estrutura do projeto



Fonte: Elaboração própria (2023).

O primeiro tópico, “Compreender”, buscou entender qual é o nível, ou se há, de participação popular no planejamento urbano, analisando métodos e processos baseados na conceituação da literatura. Partindo para o segundo quesito (estudar), esse centrou-se no estudo e na observação do campo urbano onde foi definido o recorte para realização da terceira parte, “Aplicar”, consistiu na realização de testes para desenvolver um protótipo metodológico, no qual se propõe um estudo de codesign.

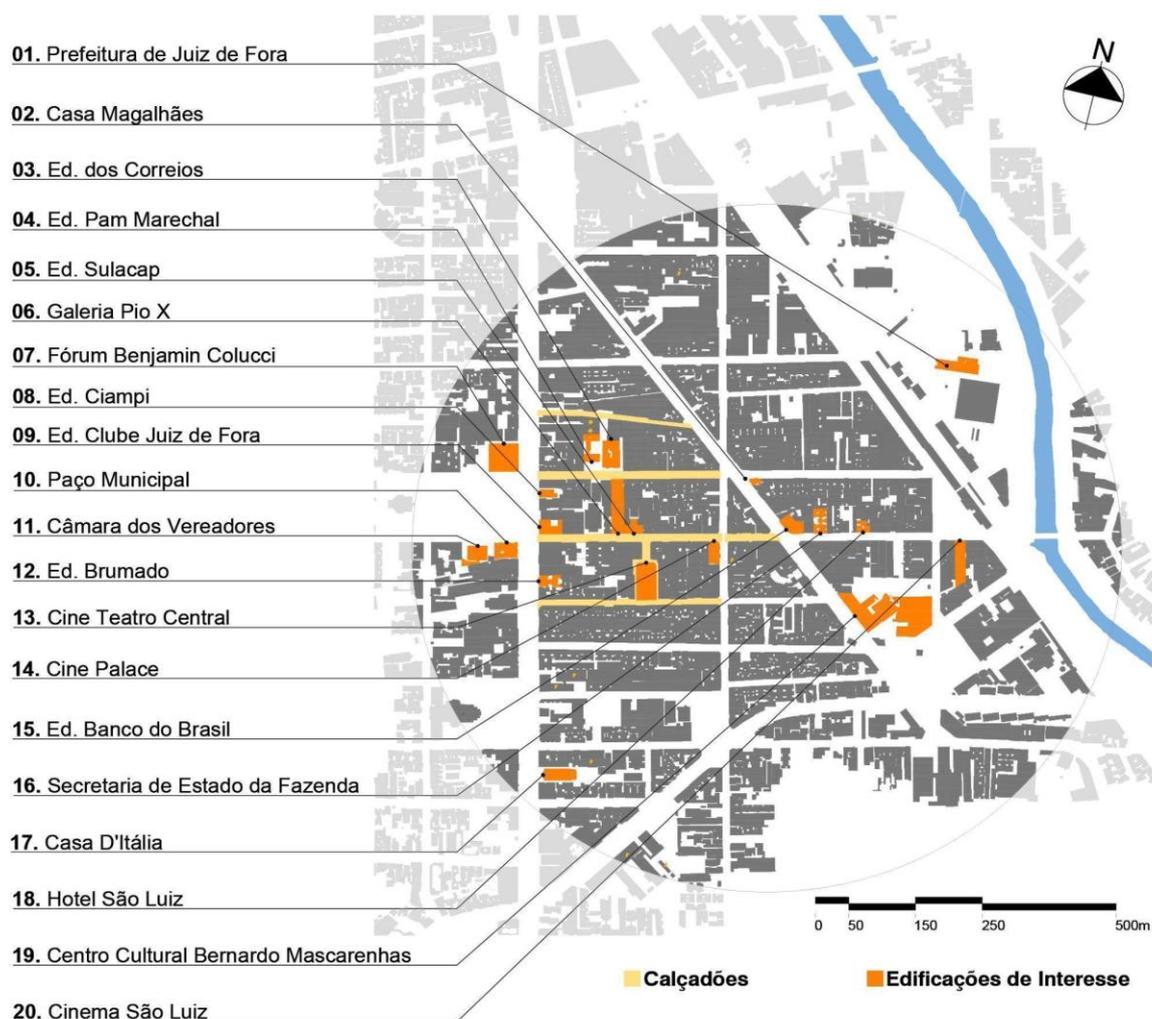
Este protótipo pretende contribuir com diretrizes para futuros estudos de codesign no campo urbano; entretanto, o material aqui disponibilizado foi desenvolvido através de testes para fins acadêmicos e não houve aplicação com usuários finais. Seguindo os preceitos do Design de Serviço, o protótipo é fundamental para aperfeiçoar um produto e serviço. Dessa forma, o protótipo foi testado com dois

grupos distintos: (1) entre os componentes do Laboratório **idea.**, formado por professores e por estudantes da FAU de períodos variados; (2) em sala de aula como atividade da disciplina Projeto de Arquitetura e Urbanismo I, sob a supervisão da professora responsável e também orientadora desta dissertação. O objetivo das sessões testes foi aprimorar o material para desenvolvimento de sessões futuras de codesign, com usuários finais. Não houve objetivo de gerar quantitativos e/ou respostas sobre a região em questão.

Portando para aprofundar-se no estudo das práticas de codesign no Design de Serviço, a presente investigação se propôs a desenvolver um protótipo que pudesse contribuir com a pesquisa sobre espaços e serviços em Arquitetura e Urbanismo e no Design de Serviço, devido a uma escassez de literatura e outras ferramentas que abordam o campo urbano sob esta perspectiva.

Esta dissertação, ainda, dá continuidade a trabalhos já elaborados pelo grupo de pesquisa Ágora e Laboratório **idea.** (antigo DSEAU). Esses estudos inserem o Design de Serviço no âmbito da Arquitetura e Urbanismo, enquanto estudos anteriores, – como o de Gicele Brittes (2020), *Design de Serviço e as contribuições para o projeto de ambientes corporativos*; o de Nathália Minatele (2021), *Interdisciplinaridade entre Arquitetura de Interiores e Design de Serviço nos espaços de varejo: diretrizes para o projeto do espaço*; e o de Paula Albuquerque (2022), *Por uma concepção cocriativa na Arquitetura: Design de Serviço e a revisão do processo de projeto arquitetônico*. A presente investigação, em outro sentido, avança nas reflexões em torno do projeto de espaços e serviços nos espaços urbanos.

Figura 45- Mapa área central de Juiz de Fora



Fonte: Unanue, Brigatto e Rodrigues (2020)

Paralelamente aos trabalhos citados acima, o Laboratório **idea.** desenvolveu trabalhos no âmbito da iniciação científica que visam a colaborar com o estudo da área central de Juiz de Fora de diversas maneiras. A Figura 45 acima destaca a região central da cidade e apresenta algumas arquiteturas que servem como referência ao ensino e aprendizagem de projeto em Arquitetura e Urbanismo. Dessa forma, este trabalho deu continuidade aos estudos da área central da cidade de Juiz de Fora e procurou contribuir com um material consistente para futuros estudos e projetos que incorporem a perspectiva do usuário.

Figura 46- Recorte da área central de Juiz de Fora



Fonte: Elaboração própria (2023).

. A seguir, faremos uma breve contextualização da cidade de Juiz de Fora-MG, entrelaçando-a com os principais temas desenvolvidos nesta dissertação (codesign, serviços e espaços urbanos). O capítulo 6 apresenta o template do protótipo e o passo-a-passo de seu desenvolvimento e aplicação.

5.1 A CIDADE JUIZ DE FORA - MG

O município de Juiz de Fora está localizado no Sudeste de Minas Gerais, nomeado de Zona da Mata mineira. A cidade originou-se a partir das vias do “caminho novo”, criado no século XVII, por onde era transportado o ouro, entre Minas Gerais e Rio de Janeiro (Colchete Filho; Marangon; Fonseca, 2010). A cidade, ainda, está disposta entre três metrópoles: São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte.

O município é caracterizado como uma cidade de tamanho intermediário, sendo um dos principais centros que recebe investimentos na região da Zona da Mata e nas áreas próximas. O setor de serviços representa aproximadamente 63% do Produto Interno Bruto (PIB) da microrregião, conforme indicado por Chaves (2011). Esses dados ressaltam a importância das atividades comerciais para o município, juntamente com o polo educacional, por serem esses os principais impulsionadores de seu crescimento e desenvolvimento. A consolidação do município, tal como conhecemos atualmente, é resultado, em grande medida, do progresso dessas áreas.

Juiz de Fora é cercada por municípios de menor tamanho e áreas rurais, que dependem dos serviços básicos oferecidos na cidade. Por essa razão, diversas famílias migram para o município (Chaves, 2011), somando-se à população que não reside, mas utiliza os serviços disponíveis e retorna para suas cidades de origem após a conclusão dos mesmos.

O núcleo central de Juiz de Fora, que representa o coração da cidade e o local onde a vida urbana teve início, é descrito como um triângulo formado por três vias: Avenida Barão do Rio Branco (a primeira rua de Juiz de Fora), Avenida Getúlio Vargas e Avenida Presidente Itamar Franco (Colchete Filho; Braida; Cardoso, 2014). É também onde se encontra o centro comercial da cidade e seus principais serviços. Ao contrário de outras cidades, o centro de Juiz de Fora não perdeu sua vitalidade ao longo do tempo, pois suas ruas continuam movimentadas e povoadas de pessoas, mantendo um fluxo intenso e constante (Amaral, 2012).

No entanto, mesmo com a atividade constante no centro da cidade, já se pode observar um processo de descentralização, decorrente da expansão urbana e do deslocamento de seus moradores (Colchete Filho; Braida; Cardoso, 2014). Outro fator a ser considerado é a questão econômica, uma vez que a valorização do solo na área central leva as pessoas a buscarem áreas mais acessíveis financeiramente. Essa movimentação reflete-se na divisão social do espaço, posto que a imigração de grupos sociais reconfigura a morfologia da cidade. Cidades de porte médio, diga-se, tendem

a passar por um intenso processo de reorganização espacial, devido às mudanças nos modelos de uso e ocupação, que são regidos por legislações (Chaves, 2011).

Chaves (2011) relata o problema socioeconômico urbano na cidade, resultante da alta migração de pessoas sem que exista planejamento urbano e estratégias adequadas para lidar com esse volume populacional. O crescimento desordenado resulta na segregação da população e, aliado à falta de ação do poder público diante dos conflitos sociais, têm um impacto negativo na infraestrutura urbana do município.

A área central de Juiz de Fora já foi tema de diversas pesquisas. Dentre eles, estão: *A vitalidade dos espaços públicos centrais: os calçadões de pedestres em Juiz de Fora*, de Colchete, Marangon e Fonseca (2010), em que se discute os benefícios da inserções de calçadões para os pedestres da cidade; *Passagem em Rede: a dinâmica das galerias comerciais e dos calçadões nos centros de Juiz de Fora e de Buenos Aires*, de Braida (2011), e *As Galerias De Juiz De Fora : Urbanidade da Área Central*, de Orsi (2006), que são exemplos de estudos que abordam a rede de galerias do centro de Juiz de Fora; e *Cidade e comércio: relações em Juiz de Fora, Minas Gerais*, de Colchete Filho, Braida e Cardoso, (2014), que discute a relação do comércio, analisando a descentralização comercial vivida pela cidade.

O Processo De Reestruturação Do Espaço Em Cidades Médias: Caso Referência, O Centro De Juiz De Fora, de Amaral (2012), por sua vez, consiste em um estudo aplicado de reestruturação de espaços de cidade de médio porte no centro de Juiz de Fora, visando a preservar a vitalidade do centro urbano; enquanto *Estudo de Caso – A Cidade de Juiz de Fora MG: sua centralidade e problemas socioeconômicos*, de Chaves (2011), aborda o urbanismo do centro focando em parâmetros sociais. Em *A constituição do núcleo urbano de Juiz de Fora e a sua gradual transformação em principal centro comercial e manufatureiro da província de Minas Gerais*, de Oliveira (2006), discute-se a importância da centralidade do comércio. A partir desse levantamento, é possível notar lacunas a serem exploradas sobre o estudo da região central de Juiz de Fora. Tendo isto em vista, esta pesquisa objetivou estudar os serviços de espaços públicos sociais, com intuito de colaborar com o desenvolvimento e a construção de conhecimento sobre a área central da cidade.

5.2 O ESPAÇO URBANO EM JUIZ DE FORA: ESPAÇOS SOCIAIS *versus* ARQUITETURA HOSTIL

Para avançar nas análises após o estudo da literatura específica e acrescentar os conceitos anteriormente estudados, partiu-se para a realização de uma coleta de dados em campo, no centro da cidade. Para isso, foram realizados registros fotográficos por toda a área que faz parte do recorte deste trabalho. É importante frisar que a captura de imagens procurou privilegiar a perspectiva do pedestre.

Para este estudo, foram criadas duas categorias: a primeira compreende elementos hostis provenientes do setor privado e residencial, enquanto a segunda engloba equipamentos e edifícios do setor público. No mapa da figura 47, são destacados os locais onde foram registrados elementos de arquitetura hostil.

A arquitetura hostil exerce uma influência direta na dinâmica entre os habitantes e a cidade, culminando em uma sensação difusa de desconforto e insatisfação com o ambiente construído. Essa hostilidade pode gerar divisões tanto espaciais quanto sociais, marginalizando e excluindo indivíduos da comunidade, impondo limitações e restrições ao uso dos espaços, entre outros fatores, os quais desencadeiam impactos negativos nos vínculos sociais urbanos.

Figura 47- Elementos de Arquitetura hostil



Fonte: Elaboração própria (2023).

É notável que as ruas com comércio e residências de padrões mais elevados exibem maior presença de elementos urbanos hostis, ao passo que as ruas de comércio popular apresentam poucos ou nenhum desses elementos. Um ponto

relevante é a proximidade entre esses elementos e as semelhanças nas estratégias hostis, suscitando reflexões sobre a influência de uma construção sobre a vizinhança.

Essa observação instiga uma análise mais profunda sobre os fatores que contribuem para a presença de elementos urbanos hostis em determinadas áreas. Parece haver uma correlação intrínseca entre o nível socioeconômico de uma região e a quantidade de medidas hostis adotadas em sua infraestrutura urbana. Tal fenômeno pode ser interpretado como um reflexo das desigualdades sociais presentes na sociedade.

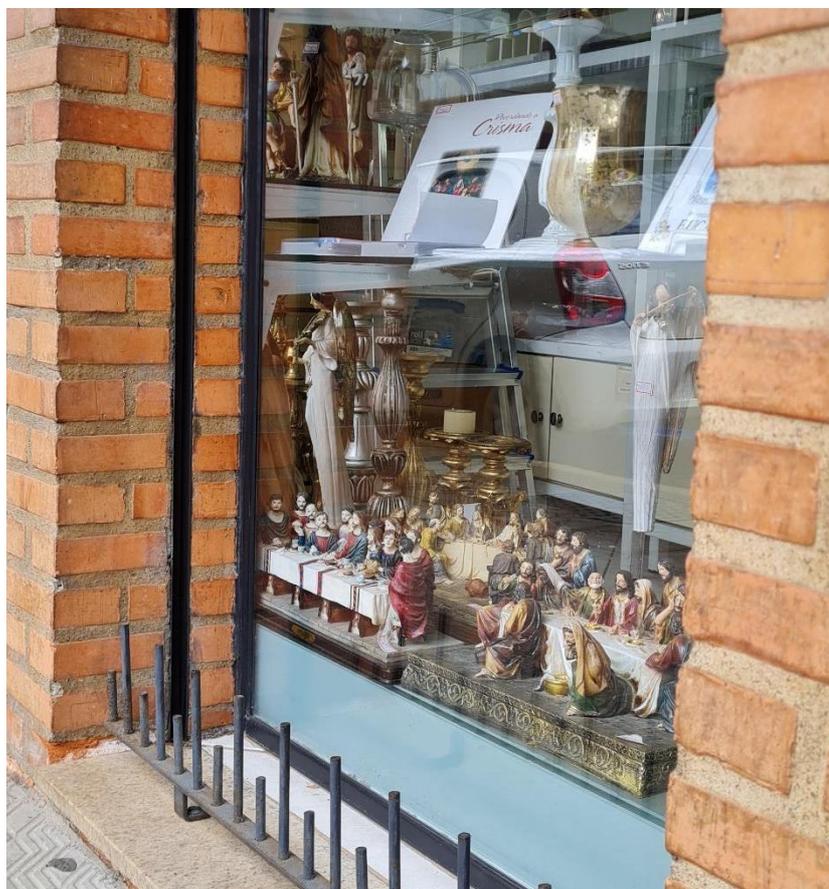
Figura 48- Elementos de Arquitetura hostil



Fonte: Elaboração própria (2023).

As principais estratégias identificadas no levantamento incluem grades, elementos pontiagudos e anteparos para restringir o acesso a áreas com marquises e vasos de plantas. Esses elementos, em sua maioria, têm o propósito de evitar que as pessoas utilizem degraus e partes das construções arquitetônicas como áreas de descanso. Elementos pontiagudos e anteparos em espaços urbanos, como identificado no levantamento, destacam uma abordagem que visa a controlar e limitar o uso desses locais de maneiras específicas.

Figura 49 - Elementos de Arquitetura hostil



Fonte: Elaboração própria (2023).

Muitos desses elementos são dispostos de maneira a impedir o acesso dos usuários sem causar ferimentos (Figura 48); no entanto, outros componentes possuem características mais agressivas, como a ponta (Figura 49). Outro recurso encontrado são os vasos (Figura 50), posicionados estrategicamente para restringir espaços com marquises ou ocupar áreas que poderiam servir informalmente como assentos, os anteparos, que podem incluir estruturas como correntes, barras ou até mesmo vegetação densa, são utilizados para criar barreiras visuais e físicas, dificultando o acesso e inibindo a utilização desses espaços urbanos. Ao adotar elementos físicos para evitar o uso de áreas como locais de descanso, especialmente em construções arquitetônicas, há uma clara intenção de moldar o comportamento dos usuários. No entanto, é crucial considerar os impactos sociais e simbólicos dessas medidas.

Figura 50- Elementos de Arquitetura hostil



Fonte: Elaboração própria (2023).

Nos bancos do Parque Halfeld, praça localizada no coração da cidade, foram identificadas práticas para evitar que moradores de rua utilizassem os bancos para dormir, pois estes são divididos por barras para impedir que alguém deite (Figura 47). Esta ação cria barreiras entre os usuários e os espaços, ao colocar barras nos bancos, o espaço público, teoricamente aberto a todos, passa a ser restrito de maneira sutil. Essas barreiras físicas não apenas impedem que moradores de rua descansem nesses bancos, mas também enviam uma mensagem de exclusão. Neste contexto, o espaço público começa a restringir seu uso, criando divisões entre diferentes grupos de usuários. Isso pode contribuir para a marginalização e estigmatização de certas comunidades, exacerbando a já existente polarização social.

Figura 51- Elementos de Arquitetura hostil



Fonte: Elaboração própria (2023).

Abaixo, observa-se um muro de vidro circundando o canteiro. À primeira vista, pode-se deduzir que a finalidade desse elemento é proteger o edifício. No entanto, uma análise mais detalhada revela que o vidro não cerca nenhuma entrada, mas sim impede o acesso ao espaço livre e coberto da projeção da edificação. Registros antigos retirados do Google Maps (Figura 52) mostram que originalmente a edificação não possuía esses elementos.

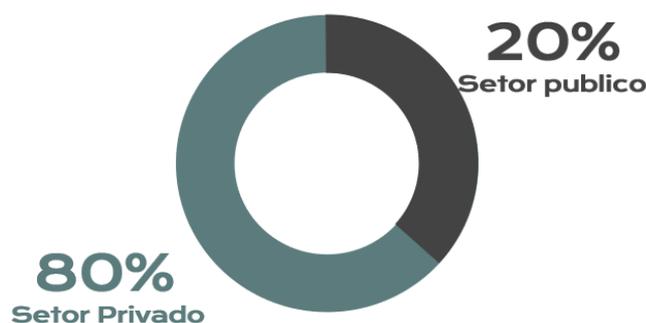
Figura 52- Foto antiga x Foto atual – transformação urbana



Fonte: - Elaboração própria (2023), a partir de <https://www.google.com.br/maps>

Ao analisar a Figura 50, é evidente a predominância da influência da iniciativa privada em relação aos elementos hostis. A Figura 53 quantifica graficamente a relação entre elementos hostis presentes em instituições públicas e privadas. É crucial compreender que as ações tomadas por espaços privados impactam o espaço público, especialmente quando estão diretamente interligadas. Sennett (2018) enfatiza a complexidade da cidade, uma vez que todos coexistem simultaneamente no campo urbano, compartilhando e desfrutando do mesmo espaço. O urbanismo deve ser concebido como um todo integrado e não como uma subdivisão em partes separadas. Cabe ao poder público coordenar todas essas partes para que coexistem em harmonia, evitando que construções de caráter privado interfiram negativamente na morfologia urbana.

Figura 53 - Comparação de dispositivos hostis: setor público e privado



Fonte: Elaboração própria (2023).

Mesmo que a hostilidade urbana seja mais proeminente em instalações privadas, isso não exime as autoridades de sua responsabilidade. O poder público tem a incumbência de gerenciar e organizar as cidades por meio de leis, sendo seu dever estabelecer legislações que busquem tornar a vivência urbana mais democrática, a configuração dos espaços urbanos desempenha um papel significativo na formação da identidade e na coesão social de uma comunidade. Portanto, a gestão cuidadosa desses espaços deve ser guiada por princípios que promovam a inclusão, a segurança e a qualidade de vida para todos os seus habitantes.

5.3. INCLUSÃO E PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO EM JUIZ DE FORA

Embora Sennett (2018) defenda o planejamento urbano co-criativo perante o modelo tradicional, Fuad-Luke (2012) acredita que, no futuro, caminharemos para um modelo de cidade co-criada – em que os cidadãos participam ativamente do processo. Além disso, a partir dos estudos de caso apresentados anteriormente, que almejam mudar a forma do planejamento das cidades em outras partes do mundo, essa ainda não é a realidade encontrada em Juiz de Fora, cidade em estudo. A seguir, apresentamos dois episódios em que a Prefeitura Municipal de Juiz de Fora abriu espaço para a participação dos cidadãos em audiências públicas destinadas a discutir problemas da cidade¹.

No dia 20 de dezembro de 2022, a Prefeitura de Juiz de Fora realizou uma audiência pública sobre o Plano Diretor Participativo. Para analisar a abordagem participativa do município, então, foi feito o acompanhamento da reunião como ouvinte e observador, com o objetivo de entender a situação da atual metodologia de introdução do habitante no processo.

Esta foi a quarta audiência de caráter participativo, sendo a primeira ocorrida em 2019. A audiência iniciou-se às nove horas da manhã desta terça-feira, no Teatro Paschoal Carlos Magno. A programação foi dividida em partes: (1) Mesa de abertura, que apresentou os desafios na construção de uma cidade para todos e todas; (2) a implementação do PDP em 2022 e metas para o processo para 2023; (3) Fala dos inscritos; (4) Réplicas e Considerações da Mesa; e (5) Encerramento. A reunião, ainda, aconteceu sob a orientação de três principais eixos, “Habitação, Saneamento e Mobilidade”, que foram os assuntos centrais apresentados, ressaltando-se suas questões tangenciais.

Apesar do nome da chamada reunião referir-se ao evento como “Participativo”, entende-se que a conferência não se enquadra dentro do termo, encaixando-se no formato de consulta pública explicado por Sennett (2018). A atual prefeita, Margarida Salomão, ademais, se referiu à audiência como uma reunião de prestação de contas, mostrando as ações realizadas durante o ano de 2022 e os planos futuros para serem executados em 2023.

Os projetos foram apresentados prontos em slides e imagens já renderizadas, não havendo de fato a participação dos habitantes no processo criativo. Na

¹ Ressaltamos que as ponderações aqui colocadas não tem a finalidade de criticar ou desmerecer o esforço do município, e sim compreender e fomentar a reflexão, para que o termo “participativo” alcance o propósito de seu significado.

perspectiva do Codesign, o usuário é incluído desde a fase inicial (Sanders; Stappers, 2008). Ou seja, partimos da concepção, de uma folha em branco, em que todos possam colocar ideias e criar.

Os projetos foram apresentados sequencialmente, somente ao final da exibição, foi aberta a palavra ao público. Ao chegar a vez da palavra ao público, somente duas pessoas levantaram e se dispuseram a falar. Eles, entretanto, eram profissionais representantes de órgãos públicos, e não se pronunciaram como usuários ou propuseram demandas a respeito dos planos urbanos, somente reafirmaram a participação de tais órgãos no processo.

Figura 54 - Foto da audiência pública do Plano Diretor Participativo



Fonte: Autor (2023).

A sessão foi encerrada com considerações da mesa que conduzia a apresentação.

O Plano de Manejo Participativo foi o segundo episódio analisado, evento promovido pela Prefeitura de Juiz de Fora, em conjunto com a Secretaria de Sustentabilidade em Meio Ambiente e Atividades Urbanas (Sesmaur), ocorrido no dia 18 de março de 2023, para apresentar as normas de visitação, conservação e gestão do Parque do Lajinha. O parque é uma unidade de conservação de proteção integral estabelecida pelo Decreto Municipal nº 11.266, de 10 de julho de 2012 (PJF, 2023a). A reunião fez parte de uma série de eventos promovidos pela prefeitura, a fim de promover a “Semana Municipal da Água”.

O evento aconteceu dentro do próprio parque e reuniu representantes dos bairros próximos, como Santa Efigênia e Teixeiras, além de membros da Secretaria Especial de Direitos Humanos (SEDH – PJJ), Comitê de Respeito à Diversidade Religiosa (CDR – PJJ), Secretaria de Desenvolvimento Sustentável e Inclusivo, da Inovação e Competitividade (SEDIC – PJJ), Fundação Cultural Alfredo Ferreira Lage (FUNALFA – PJJ), Secretaria de Sustentabilidade em Meio Ambiente e Atividades Urbanas (SESMAUR – PJJ), Movimento Negro Unificado Juiz de Fora (MNU – JF), Biblioteca Hebraica de Juiz de Fora, Instituto de Arte e Cultura de Juiz de Fora e a coordenação do Plano de Manejo (PJJ, 2023b).

De acordo com a lista de presença divulgada pela prefeitura (PJJ, 2023b), 19 participantes acompanharam a reunião. A lista mostra que seus participantes, em sua maioria, eram funcionários e profissionais envolvidos na organização da cidade, sendo a presença do público limitada aos representantes dos bairros próximos.

Após o encerramento do evento, a prefeitura abriu uma consulta pública, através da internet, para a comunidade contribuir com informações e sugestões a respeito do “Plano de Manejo do Parque da Lajinha”. A consulta ocorreu através de um Formulário Google, disponível no site da Prefeitura de Juiz de Fora. O formulário consistia na resposta a três questões: identificação; qual a opinião sobre o “Plano de Manejo do Parque da Lajinha”; e espaço livre para sugestões sobre o local em questão. Para responder às questões, o site disponibiliza o PDF completo do Plano de Manejo. Esse documento traz um estudo detalhado de todo planejamento, totalizando 470 páginas – o que não o torna atraente, e nem didático, para a leitura de leigos.

Esse modelo adotado nos dois episódios relatados é característico de uma consulta pública, cuja participação dos usuários se resume em opinar sobre algo definido por profissionais. Métodos participativos definidos por autores como Del Rio (1990), em outra direção, requerem maior inserção do usuário no processo.

Uma “consulta” em comunidade, por exemplo, costuma envolver um departamento de planejamento explicando como e onde quer construir uma nova estrada; vêm então os protestos de membros do público, de campeões de ciclismo aos moradores das proximidades; as autoridades de planejamento levam essas objeções “à apreciação” depois de “uma produtiva troca de ideias”; e em seguida essas mesmas autoridades vêm a fazer exatamente o que queriam fazer desde o início (Sennett, 2018, p. 333).

A audiência da prefeitura (episódio 01) caracterizou-se como um padrão que corresponde ao modelo de “teatro passivo”, descrito por Sennett (2018). Entende-se, nesse sentido, que o *layout* de teatro estabelece uma hierarquia de função, segundo a qual as pessoas não estão ali como criadores, mas como plateia, sendo os projetistas as estrelas (Sennett, 2018).

Com esta análise, é possível afirmar que o formato da audiência se enquadra no modelo de consultoria tradicional, não contendo os elementos fundamentais de metodologias participativas. Porém, até a questão da consulta ficou defasada, pois não houve um respaldo da população, apontando demandas e necessidades. Esta situação mostra a importância da implementação de ferramentas que estimulem a participação dos usuários.

A falta de participação dos habitantes não pode ser vista como falta de interesse. As pessoas leigas a projetos de arquitetura e urbanismo não são designers natos, mas são usuários dos espaços da cidade e tem suas percepções próprias. Além disso, Manzini (2017) sugere que os profissionais sejam convertidos em instrutores que, através de ferramentas apropriadas, possam estimular e instigar a criatividade junto ao público leigo. Logo, se espera de fato a participação deste público, precisa ser ofertado para o usuário a oportunidade de criar. Revela-se, assim, a importância da implementação de ferramentas de criação e de projeto, pois através delas é possível conduzir um leigo a produzir juntamente com equipes multidisciplinares.

Esses exemplos, assim, permitem identificar pontos que precisam ser repensados, a fim de estimular o planejamento urbano com a participação pública. Logo, primeiro se destaca a falta de interesse da população, conseqüente da falta de proposta atrativas para o público leigo. Outro ponto que chama a atenção é a falta de estratégias para um projeto de elaboração participativa, no qual as atividades devem ser didáticas e realizadas fora do horário comercial.

5.4. SERVIÇO NO ESPAÇO SOCIAL

Para a abordagem deste tópico, faz-se importante ressaltar que todas as funções são um tipo de serviço. De acordo com a afirmação de Stickdorn *et al.* (2020), “tudo é serviço”, pois o termo “serviço” não é restrito somente às funções comerciais;

isto é, as funções exercidas por espaços urbanos também são um tipo de serviço oferecido pela cidade para seus habitantes. Por exemplo, um dos serviços de uma praça é proporcionar lazer aos seus usuários. Portanto, tais serviços concretizam-se de diversas formas.

Em alguns lugares, através da apropriação, as pessoas definem um novo serviço para o local. Dessa maneira, há lugares que continuam uma funcionalidade que não contemplava as necessidades das pessoas e, através de uma reivindicação da população, ganha um novo propósito. Tal “reivindicação” pode consistir em atos simples, como sentar-se em escadas e canteiros. A partir destes atos, revela-se a necessidade que os habitantes têm e que as cidades não atendem de forma intencional.

Esses atos podem servir como um gatilho para as autoridades locais ou planejadores urbanos identificarem as referidas demandas e considerarem a implementação de soluções mais adequadas e intencionais, a fim de atender às necessidades da comunidade. Isso pode levar a intervenções urbanas planejadas, como a criação de praças, parques, áreas de lazer ou espaços de convivência que ofereçam as comodidades desejadas pelos habitantes.

Essa forma de reivindicação e apropriação do espaço público pode, ademais, desencadear processos de participação cidadã e engajamento da comunidade no planejamento urbano. À medida que os habitantes se envolvem na transformação de espaços subutilizados ou inadequados, eles se tornam agentes ativos na configuração da cidade, contribuindo para uma maior qualidade de vida e senso de pertencimento.

Portanto, o serviço permeia todos os aspectos do espaço social, desde as transações comerciais até o lazer ofertado pelos bancos e árvores das praças, por isso o serviço está relacionado nas dinâmicas sociais da cidade. Para embasar e relacionar os conteúdos teóricos discutidos anteriormente com a pesquisa de campo realizada no centro de Juiz de Fora, foi realizada uma análise de espaços na cidade que oferecem serviços capazes de propiciar laços sociais. O levantamento dessas informações abrangeu a situação atual da área central de Juiz de Fora, apresentando não apenas os serviços já existentes, mas também a necessidade de inclusão de novos serviços. Realizado por meio de observação direta em campo e de registro fotográfico, seguindo as metodologias e estratégias elaboradas por Gehl e Svarre (2018) descritas no Cap.2 (Metodologia).

Esse levantamento foi registrado diariamente ao longo de um mês, de 1º de abril de 2022 a 30 de abril de 2022, durante os períodos da manhã e da tarde, períodos em que os serviços locais funcionam. Iniciou-se com o mapa de fluxo, que registra a intensidade de pessoas nas ruas, revelando quais ruas são as mais movimentadas e quais rotas são as mais utilizadas.

Conforme defendido por Gehl e Svarre (2018), é possível desvendar a lógica do funcionamento das cidades e sistematizá-las de forma compreensível, por meio da aplicação de metodologias adequadas. Nesse sentido, esta pesquisa adotou e aplicou a metodologia de mapeamento, aliada à observação direta do campo urbano.

Figura 55 - Mapa do fluxo de pedestres



Fonte: Elaboração própria (2023).

No mapeamento realizado, pode-se observar que os maiores fluxos de pedestres, sinalizados pelas linhas grossas, estão concentrados no centro do mapa e nas avenidas. Outro ponto a se destacar são as ruas compartilhadas, conhecidas popularmente como calçadões, que concentram o maior fluxo de pedestres. A análise do mapa de fluxo proporciona *insights* valiosos sobre os padrões de circulação, possibilitando uma compreensão mais profunda da dinâmica urbana durante os períodos da manhã e tarde.

Esses padrões de circulação são cruciais para o planejamento urbano e podem orientar decisões sobre a localização de serviços públicos, pontos de interesse e estratégias de mobilidade. Além disso, a identificação das áreas de maior fluxo de pedestres destaca a importância de investir em infraestrutura adequada, como calçadas mais largas, travessias seguras e espaços de convívio.

Figura 56- Mapa do fluxo de automóveis



Fonte: Elaboração própria (2023).

O mapa de fluxo de automóveis não apenas mostra as ruas mais utilizadas e a intensidade do tráfego. Ele também expõe questões relacionadas ao conforto do local, levantando aspectos como bem-estar sonoro, ambiental e qualidade do deslocamento, entre outros. O bem-estar sonoro e ambiental, assim como a qualidade do deslocamento, são fatores fundamentais para avaliar a experiência dos cidadãos na área estudada. Essa abordagem mais holística reconhece que a qualidade de vida urbana não é determinada apenas pela eficiência do tráfego, mas também pela harmonia do ambiente que o rodeia.

No mapa, a intensidade dos automóveis foi representada pela espessura das linhas pontilhadas, sendo as linhas mais proeminentes direcionadas ao fluxo intenso e as mais finas indicando fluxos menores. Essa abordagem visual não apenas facilita a compreensão do padrão de tráfego, mas também permite uma análise mais profunda da dinâmica urbana.

Contudo, vale ressaltar que existem casos de ruas compartilhadas no centro da área estudada, como a Rua Halfeld, a Rua Barão de São João Nepomuceno, e a Rua Mister Moore, onde a passagem de automóveis é ocasional e insuficiente para ser considerada um fluxo significativo, é possível perceber a presença de espaços mais tranquilos e propícios à interação pedestre. Essa observação é crucial para o planejamento urbano, pois reconhece a importância de zonas que vão além da mera funcionalidade viária.

Assim, o mapa não apenas informa sobre o tráfego e sua relação com espaços e serviços, mas também oferece *insights* valiosos para o desenvolvimento futuro do ambiente urbano. Ao considerar aspectos além da movimentação de veículos, ele se torna uma ferramenta integral para arquitetos, urbanistas e autoridades locais, contribuindo para o desenvolvimento de cidades mais equilibradas, sustentáveis e voltadas para o bem-estar de seus habitantes.

Figura 57- Mapa pontos de convergências



Fonte: Elaboração própria (2023).

O mapa de convergência de pessoas mostra os maiores pontos de aglomerações e permanência de pessoas. Nele, observam-se poucos lugares assinalados, em relação à proporção do tamanho do local selecionado. A maior parte dos locais da área de estudo tem característica de área de passagem, sendo a área de estudo predominantemente dominada pelo fluxo rápido de pedestres, devido à falta de pontos de atrações que despertem o interesse dos usuários em permanecer na área urbana da cidade, usando o espaço só como meio de deslocamento.

Em síntese, a análise do mapa destaca a necessidade de intervenções urbanas que visem criar espaços mais acolhedores, atrativos e propícios à convivência, indo além da simples funcionalidade de deslocamento. O planejamento urbano deve buscar equilibrar o fluxo de pedestres com a oferta de pontos de interesse e atividades que incentivem a permanência.

Figura 58- Mapa mobiliário de lazer – bancos e mesas



Fonte: Elaboração própria (2023).

No mapa acima (Figura 58), utilizando o entendimento de Mourthé (1998) sobre mobiliário urbano, estão marcados somente os mobiliários de lazer, como: banco e mesas; ou seja, mobiliários que geram permanência de pessoas, sendo divididos entre público e privado. Esses elementos desempenham um papel crucial na criação de áreas destinadas ao descanso, convívio e interação social, enriquecendo a experiência dos cidadãos na cidade (Mourthé, 1998). A diferenciação entre mobiliário de lazer público e privado contribuem com percepções valiosas sobre como esses espaços são distribuídos e utilizados no ambiente urbano.

Foi possível perceber no mapa, que a maior parte dos mobiliários nas ruas são de origem privada (principalmente nas Ruas Halfeld e R. Braz Bernardino) ao identificar e mapear esses mobiliários específicos, é possível analisar a distribuição espacial desses elementos de lazer, compreendendo melhor como eles contribuem para a formação de diferentes zonas de convívio na cidade. Isso não só fornece informações sobre o design e planejamento urbano, mas também permite avaliar a acessibilidade e inclusão desses espaços de lazer para diversos públicos.

A atenção dedicada aos mobiliários de lazer destaca a importância de criar ambientes urbanos que não apenas servem como passagens funcionais, mas que também incentivem a permanência e a interação social. Esses espaços desempenham um papel vital na promoção de comunidades vibrantes e na construção de uma cidade mais acolhedora.

Figura 59- Sobreposição de mapas



Fonte: Elaboração própria (2023).

A sobreposição de mapas permite comparar diferentes informações e perceber os padrões entre elas, tornando-se uma ferramenta valiosa para a compreensão de dados.

Analisando o mapa da Figura 59, ademais, é possível notar que o maior número de pontos de permanência está concentrado no centro do mapa e no parque, que possui o maior fluxo de pedestres, mobiliários e não possui fluxos de carros. No ponto de vista de Simões (2016), áreas com maior permanência estão associadas a

oportunidades para desfrutar de momentos de pausa, contemplação de paisagens, presença de mobiliário urbano ou espaços com esplanadas.

Em contraponto, as ruas adjacentes (Rua barão do Rio Branco, Rua Batista de Oliveira) apresentam uma dinâmica diferente, não possuindo grandes pontos de convergência de pessoas, mesmo apresentando um fluxo de pedestres semelhante a outras ruas – consequência da falta de atrativos ou do desconforto de permanecer no local. Outro fator determinante na dinâmica da área é a falta de pontos de permanência de pessoas perto de grande fluxo de carros, mostrando que as ruas compartilhadas são mais atrativas.

O fato de bancos, mesas, pontos de descanso e mobiliário de lazer público estarem concentrados somente no parque reforça a características de “área de passagem” na maioria das ruas, restringindo o lazer urbano ao parque ou deixando a encargo do comércio privado, que se utiliza das ruas como ponto de apoio e extensão dos seus serviços. A falta do mobiliário de lazer público dificulta o principal encargo urbano, que é a socialização.

O mobiliário não apenas tem o potencial de estabelecer uma conexão entre o usuário e o espaço (Mourthé, 1998), mas também pode aumentar as oportunidades para as pessoas desenvolverem laços entre si. Conforme observado por Simões (2016), os espaços públicos só são considerados agradáveis quando permitem que as pessoas permaneçam neles por longos períodos. Para a autora, o objetivo seria criar ambientes acolhedores que estimulem o desejo do pedestre de desfrutar do local.

Apesar destes mapas permitirem a construção de um panorama geral de uma forma ampla e lógica, eles não oferecem um entendimento do ponto de vista das pessoas. Logo, para aprofundar-nos no entendimento dos dados, foi preciso dar sentido às manchas assinaladas no mapa. Com esse fim, foi realizado um o registro fotográfico dos serviços da área estudada. Este levantamento resultou em um grande acervo de fotos. De forma a ilustrar esse conteúdo, foram selecionadas e incluídas aqui as fotos que melhor exemplificam os critérios analisados.

Figura 60- Apropriação urbana



Fonte: Elaboração própria (2023).

Outros serviços comuns que o espaço urbano pode oferecer são os *temporários*, espaços sociais que oferecem a oportunidade e o local para construir serviços efêmeros. Tyrväinen (2015) coloca a arquitetura temporária como uma potencial ferramenta para explorar os espaços públicos. O uso dessa estratégia permite que o ambiente se adapte e renove-se de acordo com a necessidade do momento, podendo criar espaços urbanos mais dinâmicos e variados (Tyrväinen, 2015).

Além disso, a arquitetura temporária também pode servir como um laboratório experimental, no qual novas ideias e conceitos arquitetônicos podem ser testados, antes de serem implementados permanentemente. Isso permite uma abordagem mais flexível e adaptável ao planejamento urbano, incentivando a inovação e a criatividade na concepção de espaços públicos.

Figura 61- Espaços temporários



Fonte: Elaboração própria (2023).

A malha urbana possibilita a expansão de áreas e estabelecimentos comerciais para espaços públicos, permitindo a criação de ambientes onde os clientes podem desfrutar de serviços além dos limites arquitetônicos dos estabelecimentos, interagindo com o ambiente circundante. Essas iniciativas podem ocorrer por meio de *parklets* ou ocupações de calçadas com mesas e outros móveis privados. Além disso, elas contribuem para a revitalização urbana, o fortalecimento da vida comunitária e a criação de espaços públicos mais dinâmicos e agradáveis.

Figura 62- Ocupação urbana pelo serviço comercial



Fonte: Elaboração própria (2023).

Destaca-se que a maior concentração entre os pontos analisados e coletados se encontra na parte central da área selecionada, que os espaços apontados na figura 62 são notadamente dedicados aos pedestres, pois, mesmo havendo ruas compartilhadas, seus usos e serviços são voltados para o usuário. Devido à significativa presença de pessoas e à diversidade de dinâmicas sociais, esse ambiente se torna um local ideal para o estudo das relações sociais e dos serviços. Outras ruas apresentam uma dinâmica semelhante entre si, embora variem em termos socioeconômicos, paisagísticos e proporções. Elas, assim, compartilham uma formatação parecida, caracterizada por uma área mista comercial, com predominância da área de passagem e do tráfego de veículos constantes, restringindo ao mínimo as relações sociais.

Figura 63 - Recorte da área que apresenta mais serviços predominantes



Fonte: Elaboração própria (2023).

6 DESENVOLVENDO UM PROTÓTIPO METODOLÓGICO

A investigação das relações sociais no campo urbano extrapola os mapas comportamentais e as análises gerais, estando bastante relacionada à percepção das pessoas. Conforme propõe o Design de Serviço, levar essas questões diretamente aos usuários oferece a eles a oportunidade de refletir sobre o ambiente e obter uma compreensão mais analítica de suas vivências. Isso, por sua vez, os torna mais conscientes dos problemas e das qualidades do espaço, permitindo que suas contribuições sejam mais precisas e relevantes.

Esta dissertação visa demonstrar o potencial do codesign para beneficiar as áreas sociais do município de Juiz de Fora. No entanto, para que o codesign seja efetivamente integrado ao processo de planejamento da sociedade, é essencial realizar uma investigação aprofundada e formular diretrizes claras.

Para o desenvolvimento do protótipo foram consideradas as pesquisas bibliográficas e metodológicas, bem como as análises realizadas sobre o centro da cidade de Juiz de Fora. A estas foram acrescentadas ferramentas do Design de Serviço para a criação do material a seguir:

Figura 64 – protótipo cartazes



Fonte: Elaboração própria (2023).

A fim de promover uma dinâmica ágil foi essencial criar um recorte mais objetivo em proporção e escala, mais viável para a compreensão do público e em relação ao tempo programado para a atividade. A delimitação do recorte para a sessão de codesign representa uma estratégia cuidadosamente planejada para otimizar a pesquisa, maximizando a eficiência na coleta de dados e na participação ativa dos usuários. Esta estratégia proporcionou maior precisão aos dados para a análise das interações sociais, fluxos de movimentação e potenciais oportunidades de melhoria na qualidade urbana, bem como permitiu uma maior flexibilidade na adaptação de estratégias e experimentações durante os testes do protótipo metodológico. Foi selecionada, portanto, a região que evidenciou uma concentração

significativa de serviços, movimentação, diversidade e espaço na área central de Juiz de Fora (figura 65).

Figura 65 - Recorte de área para pesquisa de opinião



Fonte: Elaboração própria (2023).

Para a concretização da presente pesquisa foram estabelecidas seis premissas: 1. a pesquisa deveria ter perguntas com respostas objetivas; 2. ser dinâmico, prático e rápido; 3. a pesquisa teria que propiciar uma rápida sessão de codesign e não se tornar mais uma consulta pública; 4. seguir os princípios do Design de Serviço; 5. valorizar a experiência das pessoas; 6. ser atrativo e chamativo para os pedestres.

Dessa forma, os cartazes elaborados possuem tanto perguntas quanto uma breve atividade de codesign, para assegurar que estas premissas fossem plenamente atendidas.

As três pranchas acima representam a tradução gráfica de um questionário criado para esta investigação e que será detalhado nos itens 6.1. e 6.2. O questionário foi inserido no trabalho porque nos permitirá discutir as possibilidades trazidas pelas

peças para a concepção de projetos de espaços urbanos e públicos, com foco nas relações sociais, considerando-se a centralidade do usuário (proposta pelo Design de Serviço).

Em relação à sua forma de apresentação, optamos pelas pranchas em formato A1, na vertical (chamados aqui em diante de *cartazes*), com a pretensão de criar um suporte visualmente amigável para pessoas leigas, ao mesmo tempo em que propicia a realização de uma sessão de codesign sem criar inseguranças para quem não está habituado a criar. Conforme afirma Manzini (2017), todas as pessoas possuem a capacidade de criar a partir de instruções.

"No estudo de caso de *'Love the City'*, grande parte do sucesso do projeto foi atribuído ao método atraente que eles utilizaram para despertar o interesse dos usuários (Flood, 2018). As abordagens urbanas fora do convencional conseguem, assim, atrair um grande público colaborador. Seguindo essa linha de raciocínio, o design gráfico torna-se uma ferramenta importante adotada nesta pesquisa.

Os cartazes foram concebidos com o intuito de serem atrativos, com composições de cores chamativas entre o amarelo e o roxo, e uma diagramação mais fluida. As figuras ilustrativas têm a finalidade de ajudar o usuário a se situar e facilitar o entendimento das questões, além de possuírem um apelo estético, tornando-os mais atraentes.

Este formato de "pesquisa de opinião informal" através dos cartazes possibilita adequar-se ao ambiente em que será realizada a atividade, adaptando-se à infraestrutura disponível, podendo ser exposto por cavaletes, colados na parede ou apoiados sobre uma mesa. O template com estes cartazes foi disponibilizado através do Link presente à página 150, para que outros pesquisadores possam fazer uso deste protótipo metodológico.

A metodologia adotada, por conseguinte, teve como premissas principais ajudar os pesquisadores a compreenderem o espaço a partir da vivência do usuário e instruir as pessoas para que elas se tornem mais conscientes das questões do espaço, transformando seu conhecimento em matéria-prima para criação.

6.1 FORMULAÇÃO DO PROTÓTIPO

As perguntas presentes nos cartazes foram formuladas para serem dinâmicas e com respostas objetivas; por isso, optou-se pela construção de um questionário

fechado onde as pessoas podem assinalar a resposta desejada através de adesivos fornecidos pelos pesquisadores, desta maneira preservando o anonimato das participantes.

O questionário baseou-se primordialmente nos “*Twelve Quality Criteria*”, (de Gehl Institute (2018)), que foi usado para a formulação das perguntas. Este documento consiste em instruções para a avaliação de espaços urbanos e apresenta 12 (doze) critérios de qualidade para uma avaliação mais completa e profunda dos ambientes, buscando a criação de espaços urbanos mais humanos e sustentáveis.²

Estes critérios estão estruturados em torno de três temas: proteção, conforto e satisfação. O primeiro concentra-se na proteção básica contra carros, barulho, chuva e vento, com o intuito de encorajar a permanência das pessoas no lugar. O segundo tema aborda elementos que servem como infraestrutura para atividades do cotidiano, como caminhar, ficar de pé, sentar-se, observar e conversar de maneira confortável, além de oferecer opções de lazer e exercício. Por fim, o último tema ressalta o dever do espaço público de gerar experiências, sendo estéticas ou sensoriais, aproveitando as características climáticas locais, e proporcionando elementos em escala humana para que os visitantes se sintam integrados ao ambiente (Gehl Institute, 2018).

Nesta pesquisa, utilizamos esses critérios para elaborar questões que auxiliem o usuário a descrever suas experiências em relação à área estudada de maneira abrangente, e criar soluções a partir do entendimento de suas vivências. As perguntas "Qual serviço do local você mais usa?" (cartaz 01) e "O que mais te incomoda?" (cartaz 2) contemplam estes conteúdos.

² O Instituto Gehl (2018) é uma organização sem fins lucrativos, que trabalha para melhorar a qualidade de vida nas cidades, a partir de pesquisas práticas de design urbano. Coordenado pelo arquiteto dinamarquês Jan Gehl, o trabalho do Instituto envolve pesquisa, consultoria, projetos piloto e workshops em todo o mundo. A equipe do Instituto colabora com governos, urbanistas, arquitetos, desenvolvedores imobiliários e outras partes interessadas, a fim de transformar espaços urbanos em lugares mais habitáveis.

Figura 66 - Cartaz 01

ufjf

Morador

Trabha

Cosumidor
Compras/serviço

Só de passagem

Qual serviço do local você usa?

LAZER

SAÚDE

ESPORTE

COMERCIO

COMIDA

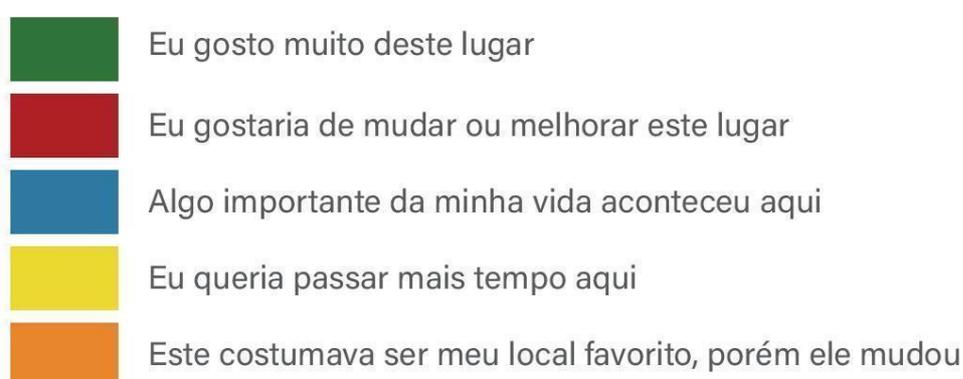
Aproxima-se e ajude a fazer uma rua melhor

ufjf idea.
Laboratório de inovação
Design e Educação em
Arquitetura e Urbanismo
FAU / UFJF

Fonte: Elaboração própria (2023).

A segunda referência para fundamentar o questionário foi o trabalho do artista López (2010), nomeado de “*how do you live this place?*” (como você mora neste lugar?). O autor dedica-se a criar intervenções que estimulam reflexões sobre a prática urbana, estabelecendo diálogos entre arte, arquitetura e espaço público. Sua abordagem consiste em interromper espaços aparentemente comuns, por meio de intervenções e performances inesperadas, com o intuito de envolver ativamente as pessoas locais em suas obras e ações.

Figura 67 - Projeto *how do you live this place?*



Fonte: Elaboração própria (2023), a partir de López (2010).

No projeto “*how do you live this place?*”, o artista convidou as pessoas a produzirem um mapa baseado em suas experiências e memórias, com um cartaz exposto em espaço público em Huntly, na Escócia, onde as pessoas poderiam se expressar, através de adesivos coloridos colados nos mapas, suas sensações sobre o local. Cinco cores de adesivos representavam sensações pré-definidas (figura 67) que os habitantes podiam colar em qualquer posição do mapa. Marder proporcionou uma abertura para os habitantes criarem um esboço de suas cidades a partir de seus sentimentos (López, 2010), ao convocar os habitantes de Huntly a refletirem sobre suas próprias vivências na localidade e como eles se relacionam com o ambiente coletivo em seu dia a dia, colocando a malha urbana sob a perspectiva de seus usuários.

Da mesma forma, no Cartaz 02, elaborado para este protótipo contém a pergunta "Qual a sua experiência?" com cinco opções de resposta (figura 68).

Figura 68 - Cartaz 02

O que mais te incomoda?
Conte suas experiências

ufjf
ideaf

Transporte Trânsito Ruído Segurança Poluição Acessibilidade

Qual sua experiência?

- Gosto muito deste lugar
- Não gosto daqui
- Eu gostaria de mudar este lugar
- Tenho uma boa lembrança deste lugar
- Gostaria de passar mais tempo aqui

Fonte: Elaboração própria (2023).

O Cartaz 03 traz a pergunta "Quais destes serviços urbanos você acha que falta ou deveria ter mais?"...." convida à atividade de cocriação através da frase "Faça a sua própria cidade, do seu jeito". Utilizando os ícones da pergunta anterior os participantes incluem serviços para o descanso, para a prática de esportes, para usufruir da natureza e para o lazer (Figura 69).

Figura 69 - Cartaz 03

ufif
idealab

Mobiliário Urbano

Espaço esportivos

Natureza

Espaço de Lazer

Quais desses *serviços urbanos* você acha que falta ou deveira ter mais?

Faça a sua *própria cidade, do seu jeito*

Rua Marechal Deodoro

Parque Hatfeld

Rua Hatfeld

Rua São João De Nepomuceno Jf

Rua Barão do Rio Branco

Fonte: Elaboração própria (2023).

As perguntas tornam a experiência de concepção mais participativa e sem nenhuma forma de identificação dos indivíduos participantes. Devido ao fato de se

tratar de um questionário de múltipla escolha, marcado com adesivos, não será possível determinar o autor das respostas. Todas as perguntas dizem respeito à opinião do usuário em relação a determinado espaço urbano, não havendo perguntas que abordam a vida pessoal. Ao todo são 5 (cinco) perguntas e 1 (uma) breve atividade de codesign, formuladas com base nas referências citadas acima e nas premissas do Design de Serviço. Em todas, busca-se evidenciar os serviços urbanos e conscientizar os participantes da existência deles.

6.2. COCRIAÇÃO ATRAVÉS DAS PARTES DO PROTÓTIPO

O Design de Serviço coloca a experiência do usuário como fator central na criação dos serviços. Sua abordagem se concentra em satisfazer e compreender as exigências daqueles que os utilizam (Stickdorn; Schneider, 2010).

A atividade de codesign desenvolvida (cartaz 03) consiste em uma coleta de dados com atividades colaborativas, formulados junto a alunos e pesquisadores durante os testes do protótipo (v. 6.3.).

A metodologia do codesign torna a experiência de concepção arquitetônica mais participativa e diversa, mitigando risco de constrangimento dos participantes. A sessão de codesign emerge, então, como uma ferramenta eficaz para a coleta de dados qualitativos sobre a percepção dos usuários em relação aos espaços urbanos. Essa abordagem participativa, centrada no usuário e preservando o anonimato, cria um ambiente propício para a inovação e aprimoramento dos espaços públicos, alinhando-se às melhores práticas de concepção arquitetônica contemporânea.

Figura 70- Cartaz 01

Escolher "personagem"

Busca entender quem é o usuário no centro e porque ele está ali. Baseado na ferramenta "persona" do Design de Serviço citada por Stickdorn et al. (2020).

Persona

Nome

Função

Descrição

Morador

Trabaha

Consumidor
Compras/serviço

Só de passagem

Qual serviço do local você usa?

LAZER

SAÚDE

ESPORTE

COMERCIO

COMIDA

Aproxima-se e ajude a fazer uma rua melhor

ufjf idea.

ufjf

Aqui apresentamos o conceito que os "usos" urbanos são "serviços". Está pergunta em específico busca entender porque os usuários estão naquele local, e quais serviços se destacam na área. Esta questão busca completar o perfil da persona.

Fonte: Elaboração própria (2023).

A primeira pergunta (cartaz 01) é baseada na ferramenta do Design de Serviço chamada "persona. A "persona" é diferente de um 'público alvo', pois trata-se de um perfil para identificar indivíduos e grupos de pessoas e construir perfis fictícios (ou avatares), sendo arquétipos baseados em usuários reais, com o objetivo de facilitar a compreensão de grupos com necessidades semelhantes (Stickdorn *et al.*, 2020, p.40). As "personas" tornam-se referências durante todo o processo de design, portanto, cada participante escolhe 'ser' uma persona.

Além da construção de perfis, a pergunta busca identificar o papel do usuário no centro da cidade e o motivo dele estar lá.

A segunda pergunta (cartaz 01), "Qual serviço do local você usa", apresenta o conceito de "usos" urbanos como "serviços". É importante ressaltar que, para os leigos, o conceito que considera as funções urbanas como serviços é novo, então a nomenclatura utilizada busca trazer essa informação ao participante. A pergunta, em específico, busca entender por que os usuários estão naquele local, e quais serviços se destacam na área, além de completar o perfil da "persona", ao explorar os interesses do usuário e os usos da área.

Outro ponto que a questão busca responder é qual serviço da área mais se destaca, pois, a percepção do público é fundamental para compreender a efetividade e a qualidade dos serviços oferecidos em determinada área. Um arquiteto, com isso, pode gerar um mapa de usos, caminhando e registrando os serviços existentes no local, e até destacar a hierarquia dos serviços de acordo com o número de pessoas, sendo, para tanto, necessário considerar a perspectiva do usuário para uma compreensão completa (Stickdorn *et al.*, 2020). Ao assinalar o serviço que ele mais utiliza, o usuário aponta para os profissionais e os serviços que despertam seu interesse.

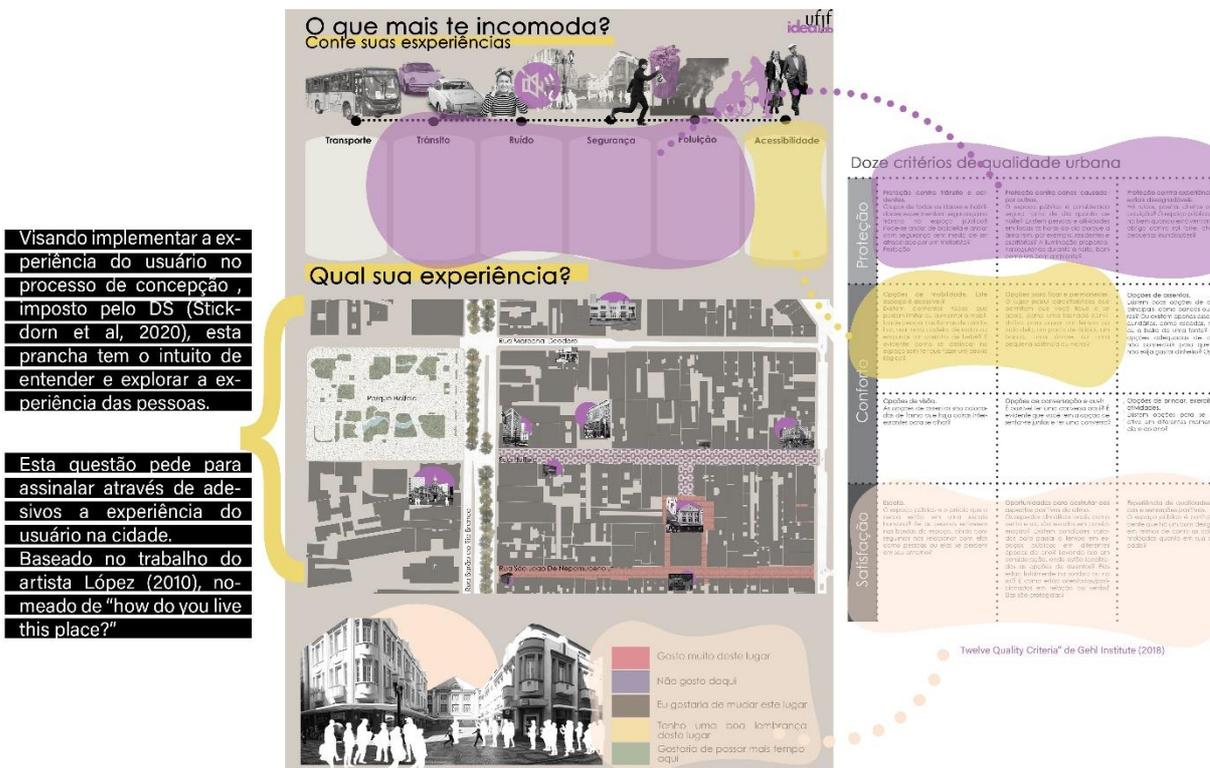
“Design” não é apenas para designers; é o processo de cocriação com pessoas de várias disciplinas (sejam elas especialistas, sejam amadoras), combinando experiência e contextos e fornecendo as soluções apropriadas (Stickdorn *et al.*, 2020, p.490).

O usuário desempenha um papel crucial na avaliação dos serviços disponíveis. Suas experiências, opiniões e *feedbacks* fornecem *insights* valiosos sobre o desempenho dos serviços e a satisfação do público-alvo. Afinal, são os usuários que interagem diretamente com os serviços e experimentam seus benefícios e limitações (Stickdorn *et al.*, 2020). A segunda parte (cartaz 01) serve para avaliar o ambiente e aprofundar na experiência das pessoas.

Para uma avaliação completa do espaço, foram utilizados os doze critérios do Gehl Institute (2018). A pergunta foi apresentada de forma objetiva e simples, buscando facilitar o entendimento do usuário, sendo os critérios distribuídos nas opções para evitar um conteúdo massivo.

A terceira pergunta (cartaz 02) “o que mais te incomoda”, aborda as questões negativas do espaço. Ao explorar esses aspectos, não apenas é possível identificar os problemas da área, mas também começar a compreender a experiência do usuário de forma holística.

Figura 71- Cartaz 02



Visando implementar a experiência do usuário no processo de concepção, imposto pelo DS (Stickdorn et al, 2020), esta prancha tem o intuito de entender e explorar a experiência das pessoas.

Esta questão pede para assinalar através de adesivos a experiência do usuário na cidade. Baseado no trabalho do artista López (2010), nomeado de "how do you live this place?"

Fonte: Elaboração própria (2023).

Logo, examinar os aspectos negativos do espaço é uma abordagem essencial para compreender as experiências e percepções dos usuários. Ao identificar e compreender os elementos que incomodam e causam problemas aos usuários, é possível tomar medidas corretivas e melhorar a qualidade do espaço em questão. Através do *feedback* direto dos usuários, ainda, pode-se coletar informações valiosas sobre os aspectos negativos do espaço. Isso permite uma análise aprofundada dos problemas e uma compreensão mais nítida das necessidades e expectativas dos usuários não atendidas.

O mapa oferece espaço para que os participantes coletem adesivos, sendo que cada cor representa uma experiência e sensação diferente. Essas cores correspondem a frases pré-definidas, que buscam expressar sentimentos relacionados ao local. Essas frases foram formuladas com base no terceiro conceito dos *Twelve Quality Criteria*, do Gehl Institute (2018), que levantam questões sobre a satisfação do espaço.

Figura 72- Cartaz 03

Para encerrar, é proposto um mapa onde s usuários tem a oportunidade de co-criar , através de post-it com serviços, para serem colados e distribuído no recorte da área proposta.

Fonte: Elaboração própria (2023).

A quinta questão (cartaz 03) pergunta quais serviços urbanos o usuário gostaria que estivessem mais disponíveis ou que ele acredita que estão em falta no local. Muitas vezes, mesmo quando há um serviço disponível, ele pode não ser suficiente para atender à demanda da população, ou não possuir a qualidade desejada. Portanto, a pergunta não se restringe a questionar quais atividades estão ausentes no local. A formulação da pergunta abrange, na mesma medida, as premissas de satisfação e conforto da tabela dos *Twelve Quality Criteria* e também serve como uma introdução para a sexta parte (atividade de codesign).

Após o usuário responder o que ele gostaria que existisse na área, é proposta uma atividade de codesign, na qual o próprio usuário torna-se criador da cidade. Por meio de *post-it* com desenhos de serviços, o participante pode, assim, personalizar o mapa, colocando os serviços que eles querem na posição de sua preferência. O propósito deste exercício é oferecer a oportunidade de as pessoas criarem e perceberem a importância de sua participação na concepção urbana, promovendo a participação ativa das pessoas na concepção urbana. Essa atividade permite que os participantes expressem suas preferências e necessidades de forma visual e interativa.

Ao envolver os usuários como designers, o exercício cria um senso de pertencimento (Sennet, 2018), permitindo que as pessoas se tornem protagonistas na definição dos serviços desejados em seu próprio ambiente. Isso, por conseguinte, promove uma maior conscientização sobre a importância da participação cidadã na concepção urbana, destacando que os próprios moradores têm um conhecimento íntimo de suas necessidades e são capazes de contribuir com soluções relevantes. Através desse processo de codesign, os participantes têm a oportunidade de visualizar e discutir as diferentes propostas, bem como compreender a diversidade de demandas e preferências na comunidade. Além disso, o exercício pode incentivar a troca de ideias e promover o diálogo, fortalecendo o senso de comunidade e o engajamento coletivo.

Simplificar o exercício de codesign, tornando-o acessível e democrático para todas as pessoas interessadas é fundamental para integrar os habitantes no processo de concepção do espaço urbano. Ao descomplicar a cidade e tornar a dinâmica compreensível até para os leigos, abre-se a oportunidade de engajamento e participação de um público mais amplo, incluindo aqueles que não possuem conhecimentos técnicos específicos. A simplicidade na concepção do exercício permite, portanto, que qualquer pessoa, independentemente de sua formação ou experiência, possa se envolver e contribuir com suas ideias e perspectivas. Isso ajuda a garantir uma representação mais inclusiva da comunidade, pois todos têm a chance de expressar suas necessidades e desejos em relação ao espaço urbano.

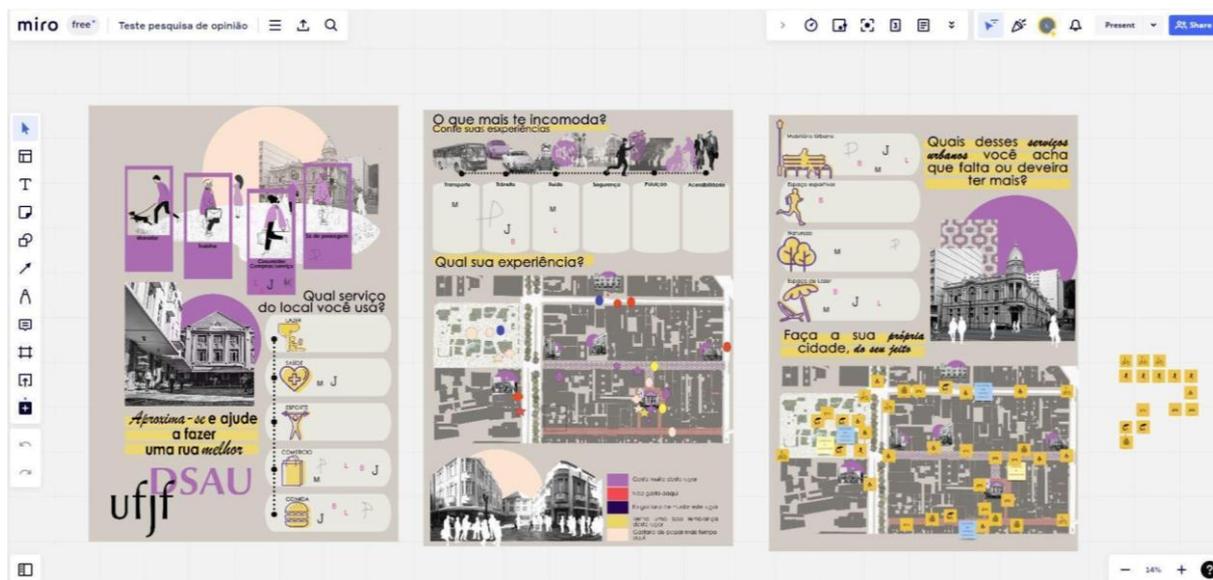
6.3. OS TESTES DO PROTÓTIPO

O protótipo metodológico desenvolvido pretende contribuir para o projeto dos espaços públicos urbanos, orientando futuras intervenções de maneira mais abrangente e holística, com ênfase na percepção do usuário e na qualidade destes espaços. Embora experimental, este protótipo pretende ser uma amostra representativa do potencial de aplicação da metodologia em contextos urbanos e pericêntricos (Unanue, 2016).

Para aprimorar o protótipo foram realizados dois testes. A primeira sessão de teste foi restrita aos membros da equipe de pesquisa do laboratório **idea**. Com seis participantes, a sessão foi realizada online, no dia 05 de maio de 2023, através da plataforma *miro.com*. Nessa conferência, foi simulado o exercício de codesign, a fim

de discutir em grupo melhorias e ajustes na metodologia para futuras aplicações em campo.

Figura 73- Sessão teste protótipo



Fonte: Elaboração própria (2023).

A plataforma *miro.com* foi escolhida para o teste por ser um recurso gratuito que oferece as ferramentas necessárias para executar o exercício proposto, simulando uma prancheta virtual. Além disso, a plataforma oferece ferramentas adicionais, como recursos de colaboração em tempo real, chat, comentários e a possibilidade de compartilhar o trabalho com outras pessoas. Isso facilita a interação entre os participantes, permitindo discussões, trocas de ideias e aprimoramentos coletivos durante o exercício.

Os participantes, embora já tivessem conhecimento da pesquisa, ainda não haviam experimentado a atividade de codesign, exceto pela orientadora e coordenadora Mariane Unanue. Portanto, essa foi a primeira vez que a equipe o realizou. Nesta simulação os participantes foram convidados a representar o papel de usuário, compartilhando e registrando sua própria experiência.

Ao final da sessão, as sugestões de melhorias apresentadas pelos participantes, como adicionar mais elementos relacionados a serviços urbanos e formular perguntas mais específicas, indicam uma disposição positiva para aprimorar o processo. Entretanto, a equipe relatou que a experiência foi realizada com facilidade,

sendo intuitiva e dinâmica, e também a descreveram como um exercício divertido. Não houve nenhuma dificuldade relatada durante esta sessão teste, somente sugestões para melhorias. A utilização desta prancheta virtual não apenas possibilitou a simulação do codesign de maneira eficaz, mas também proporcionou um ambiente colaborativo enriquecedor. A adição de recursos como colaboração em tempo real, chat e comentários facilitou a interação entre os participantes, permitindo discussões produtivas, trocas de ideias e aprimoramentos coletivos ao longo do exercício.

É relevante destacar que, embora os participantes já possuíssem conhecimento prévio sobre a pesquisa, a experiência do exercício foi inédita para a maioria, conferindo à simulação uma autenticidade valiosa. Ao representarem o papel de usuários e compartilharem suas experiências, os participantes contribuíram para uma abordagem mais próxima da prática real.

Figura 74 - Sessão de teste com alunos da FAU



Fonte: Elaboração própria (2023).

A segunda sessão de testes foi realizada no dia nove de novembro de 2023, com os alunos da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU) da UFJF. A sessão ocorreu durante o período letivo e no âmbito da disciplina “Projeto de Arquitetura e Urbanismo 1 (PA1)” administrada pela orientadora e professora Mariane Unanue. Os

alunos matriculados foram convidados a participar do exercício de codesign, havendo a possibilidade de não participarem caso fosse seu desejo. Todos decidiram participar e estavam ansiosos por fazê-lo. Vale ressaltar que os participantes, por serem estudantes do primeiro período do curso de arquitetura e urbanismo, não podem ser considerados totalmente “leigos”, porém ainda não tinham um profundo conhecimento sobre o projeto urbano. Este ponto difere da sessão anterior realizada no laboratório **idea.**, onde os integrantes em sua maioria, já encontravam-se mais avançados no mesmo curso.

Figura 75 - Sessão de teste com alunos da FAU



Fonte: Elaboração própria (2023).

Além dos benefícios para a pesquisa, esta sessão teste de codesign teve o intuito de contribuir para formação dos alunos, que iriam começar seus estudos acerca dos espaços urbanos. A atividade apresentou-lhes o Design de Serviço como uma metodologia para olhar o urbano enfatizando a experiência do espaço a partir da percepção do usuário. A forma didática e simples do formulário proposto apresentou-se ideal para introdução ao codesign de espaços sociais.

A sessão foi conduzida pela professora Mariane Unanue e pela autora desta dissertação, que representaram a função dos profissionais da área, orientando e conduzindo a atividade, enquanto os alunos assumiram o papel dos usuários e

compartilharam suas percepções e experiências. Esta sessão foi realizada de forma presencial, através dos formulários impressos nas dimensões A1 e posicionados sobre algumas pranchetas, no centro da sala.

Figura 76- Sessão de teste com alunos da FAU

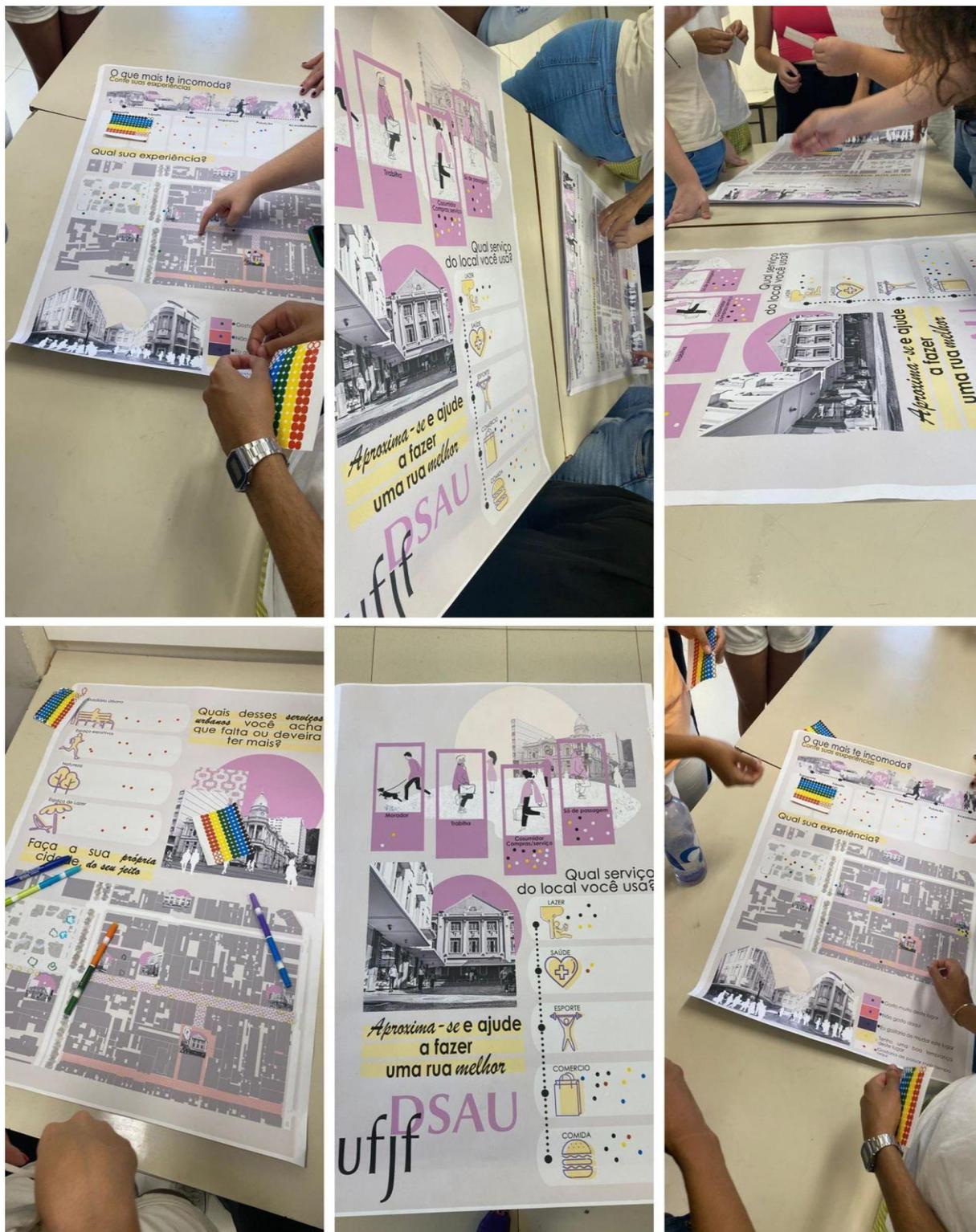


Fonte: Elaboração própria (2023).

Antes de iniciar a sessão de codesign, houve uma introdução sobre a temática do Design de Serviço e os benefícios do codesign para espaços sociais. A atividade de codesign que se seguiu foi realizada em etapas, um cartaz de cada vez, devido ao grande número de participantes. Conforme as pranchas foram sendo preenchidas,

cada etapa foi apresentada e guiada para sua execução. O preenchimento dos cartazes foi feito por adesivos disponibilizados pelos pesquisadores e entregues aos alunos, que tiveram total liberdade para realizar o exercício da forma que compreenderam.

Figura 77- Sessão de teste com alunos da FAU



Fonte: Elaboração própria (2023).

A sessão ocorreu sem grandes dificuldades, porém alguns alunos relataram que tiveram dúvidas. No segundo cartaz, durante a marcação do mapa, foi percebida

certa dificuldade em entender o mapa e localizar os espaços em questão, uma vez que a grande maioria dos alunos havia se mudado para Juiz de Fora há poucos meses e não conhecia bem a região em questão (centro da cidade). Este ponto sugeriu a necessidade de um aprimoramento na representação gráfica do material.

Outro fator que denota uma dificuldade de localização dos alunos, foi a compreensão dos pontos de referência. O mapa do formulário apresentava ilustrações das principais arquiteturas e edificações da região para ajudar o participante a se localizar no espaço e compreender o mapa. Estas edificações foram escolhidas por suas importâncias arquitetônicas e históricas e por seus usos (por exemplo, a Câmara Municipal e os Correios). Entretanto, edifícios tombados não se apresentaram como referência para os alunos reconhecerem aqueles espaços urbanos. Para este grupo, foram as referências de sorveterias, lanchonetes, lojas, entre outras, que ajudaram os alunos a reconhecerem o espaço com mais facilidade no mapa.

Estes equipamentos apesar de não terem uma arquitetura marcante, ou elementos que os destacam, fazem parte do cotidiano dos usuários em questão e caracterizam sua relação com o espaço. Dessa forma, foi identificada a necessidade de o acréscimo de imagens ilustrativas de serviços cotidianos no mapa. Os pontos que contém "serviços cotidianos" são lugares e espaços frequentados com uma regularidade maior e que são utilizados com frequência pelas pessoas. Ao final da dinâmica os alunos foram convidados a compartilharem suas opiniões e relatarem sua experiência sobre o exercício. Todos os participantes relataram terem gostado e se divertido durante a execução da dinâmica.

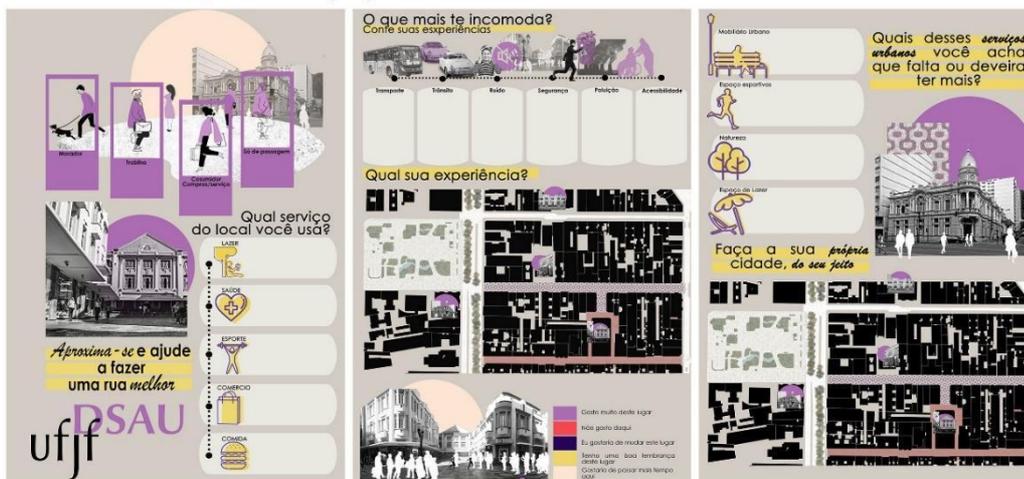
Foi percebido que, após o término da atividade, os estudantes quiseram continuar compartilhando suas experiências, contando histórias e momentos relacionados a cada lugar, mesmo com o exercício já formalmente encerrado. Neste caso, o questionário fechado fomentou uma discussão sobre suas vivências e despertou o interesse dos participantes para os espaços em questão. Nesta sessão, ficou evidente a presença de desafios únicos, especialmente considerando o ponto de partida de conhecimento dos participantes. A adaptação dos cartazes revelou-se crucial para atender às demandas daqueles menos familiarizados com conceitos arquitetônicos avançados. Esse ajuste permitirá uma participação mais inclusiva e eficaz, promovendo a igualdade de oportunidades no processo.

A incorporação de elementos cotidianos no mapa e a ênfase na compreensão da importância de referências mais acessíveis pelos participantes destacam a

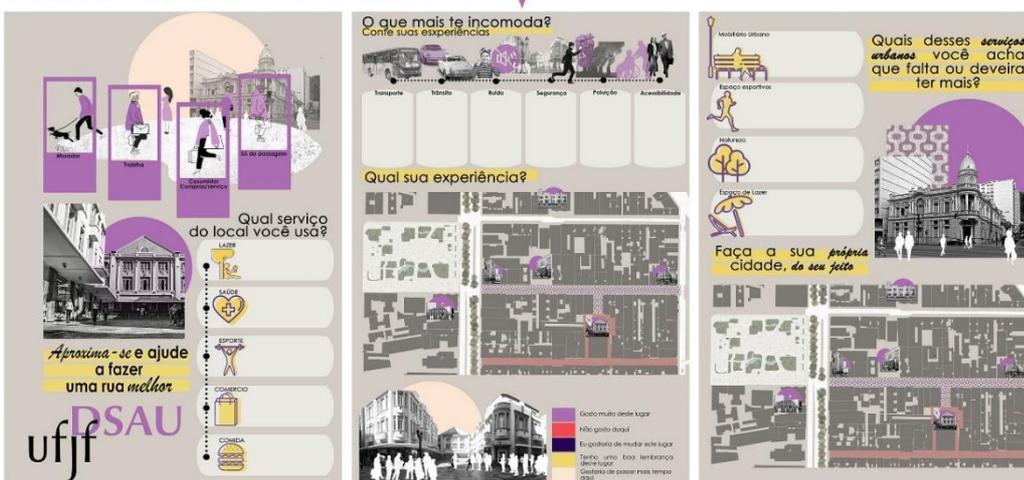
maleabilidade da metodologia. Ao trazer o dia a dia para o centro da discussão, foi possível criar uma linguagem comum entre os envolvidos, facilitando a comunicação e a troca de ideias. Essa abordagem não apenas simplificou a compreensão dos conceitos apresentados, mas também fortaleceu a conexão dos participantes com o tema, tornando a experiência mais significativa. A inclusão de referências familiares proporcionou um terreno comum para discussões, promovendo um ambiente mais colaborativo e estimulante. Assim, esta sessão também demonstrou a capacidade de adaptação da metodologia em resposta às necessidades e características únicas de cada grupo.

Figura 78- Evolução do protótipo questionário

Sessão teste 01 - equipe Idea.lab



Sessão teste 02 - alunos PA1



Produto Final



Fonte: Elaboração própria (2023).

Na figura 79 é demonstrada a evolução do protótipo e o ajuste do questionário entre as sessões teste, destacando-se seu aperfeiçoamento entre cada etapa. A contribuição de cada sessão foi necessária para oferecer um produto adequado para futuras pesquisas de codesign com usuários. Este passo inicial, embora focalizado, visa estabelecer as bases para investigações mais abrangentes e intervenções urbanas baseadas em uma compreensão mais profunda e colaborativa do ambiente urbano.

7. RESULTADO E CONCLUSÃO

Este estudo, "O codesign na concepção de espaços urbanos como um lugar de produção de laços sociais", explorou práticas de codesign para a concepção de espaços públicos e urbanos, com o objetivo de revitalizar o ambiente urbano como um lugar de encontro e criação de laços entre pessoas e espaços. A metodologia adotada, composta por revisão de literatura, estudos de caso e o desenvolvimento de um protótipo metodológico, procurou responder a uma das lacunas existentes na interseção entre Arquitetura, Urbanismo, Design de Serviço e codesign, contribuindo para a construção de referências teóricas e práticas. A fundamentação teórica destacou a importância da identidade e coexistência na qualidade de vida urbana, ressaltando a necessidade de colocar o usuário no centro do processo de concepção urbana.

A análise crítica das abordagens tradicionais em Arquitetura e Urbanismo, aliada à exploração do Design de Serviço, revela um novo paradigma em que o codesign surge como uma ferramenta promissora para construir laços entre usuários e projetos concebidos por profissionais da Arquitetura e Urbanismo. A coautoria na criação do espaço urbano é enfatizada, deslocando o protagonismo do projetista profissional para reconhecer a importância do papel dos habitantes na transformação cotidiana da cidade e a consequente criação de laços com este espaço.

A introdução de conceitos do Design de Serviço (DS) emerge como uma abordagem alternativa capaz de preencher lacunas e enfrentar desafios sem precedentes na literatura e na prática projetual. A compreensão de que todos os espaços urbanos oferecem serviços, conforme destacado por Stickdorn *et al.* (2020), ressalta a interconexão intrínseca entre a concepção do espaço e a prestação de serviços. A natureza intangível dos serviços, conforme observado por Moritz (2005), destaca a importância de considerar a experiência humana ao conceber espaços públicos como serviços oferecidos pela cidade.

Ao unir Arquitetura e Urbanismo com Design de Serviço, a dissertação reconhece o espaço como protagonista na concepção de serviços, buscando atender à diversidade e complexidade da sociedade. Ao integrar princípios do Design de Serviço na Arquitetura e Urbanismo, a dissertação não apenas propõe uma abordagem mais humanista na concepção de espaços urbanos, mas também abre

portas para uma reconfiguração do pensamento tradicional, possibilitando o surgimento de cidades mais inclusivas, criativas e orientadas pelo usuário.

A relação entre seres humanos e lugares é apresentada como fundamental na construção de identidades sociais e coesão comunitária, evidenciando a necessidade de práticas de cocriação e codesign no discurso espacial. A complexidade do sentimento de pertencimento urbano emerge como resultado de uma interação entre fatores emocionais, culturais e participativos. A cidade, mais do que uma construção física, é uma teia de significados que se entrelaçam com as experiências e narrativas individuais. A falta de reconhecimento entre os habitantes e o ambiente urbano, como apontado por Sennett (2018), destaca a necessidade de uma conexão ativa e participativa para construir um verdadeiro sentido de pertencimento.

A apropriação do espaço, defendida por Lefebvre (2001), emerge como uma forma de resistência e exercício do direito à cidade, destacando a importância da capacidade das pessoas de transformarem o ambiente para atender às suas necessidades. A inclusão do usuário no processo de design, conforme proposto por Sennett (2018), não apenas fortalece o senso de propriedade do espaço, mas também promove a união da comunidade. A socialização e interação facilitadas pelo codesign surgem como elementos essenciais para mitigar conflitos gerados pela falta de convívio em grandes centros urbanos.

Assim, a busca por um verdadeiro sentimento de pertencimento urbano - de criação de laços entre pessoas e espaços - exige não apenas uma compreensão emocional e simbólica, mas também a participação ativa dos habitantes na construção e transformação do espaço que compartilham. O reconhecimento mútuo, a apropriação do ambiente e o envolvimento participativo são elementos cruciais para construir cidades onde os habitantes não apenas residem, mas se sentem genuinamente parte integrante do tecido urbano.

Neste ponto destaca-se o codesign como uma ferramenta poderosa para conectar usuário e espaço, embora ainda enfrente resistência prática devido a questões metodológicas e aceitação profissional. A abordagem interdisciplinar busca preencher lacunas de conhecimento, contribuindo para a inovação no processo de projeto, a integração de espaços com serviços, o desenvolvimento de materiais de estudo e a inserção da experiência do usuário na criação de espaços públicos humanizados.

A ênfase no codesign como uma metodologia colaborativa e participativa foi destacada como promissora para enfrentar desafios sociais e promover a inovação em diversas instâncias. A compreensão de que o espaço urbano não é meramente físico, mas também um constructo de emoções e sentimentos, ressaltou a importância de considerar a experiência do usuário na concepção urbana. A discussão sobre a participação pública no desenvolvimento urbano ao longo do texto, especialmente através do codesign, enfatizou a necessidade de superar abordagens tradicionais de consulta, buscando a coprodução como uma forma mais democrática e inclusiva de pensar os espaços urbanos.

Os estudos de caso apresentados contribuíram para ilustrar a parte da fundamentação teórica, demonstrando a aplicabilidade das metodologias propostas em situações reais. Os estudos de caso analisados evidenciam a maleabilidade e a adaptabilidade das abordagens de codesign, intrinsecamente atreladas aos desafios singulares de cada situação e/ou contexto de projeto. A seleção das ferramentas de codesign emerge como um reflexo direto do porte do projeto, do número de participantes envolvidos e dos objetivos delineados. Enquanto a estratégia do "Love the City" priorizou a inclusão abrangente do público, projetos como o "Inova Verde" e o "Bedfords Park Walled Garden" colheram benefícios de workshops para instigar uma troca de conhecimentos mais profunda entre profissionais e usuários. Adicionalmente, a participação ativa dos usuários desempenha um papel crucial no processo de apropriação do espaço público.

Desse modo, os casos examinados ilustram a importância crucial de ajustar as estratégias de codesign às necessidades específicas de cada projeto, levando em consideração o tamanho do espaço, o número de participantes e a cultura local. Essa abordagem personalizada não apenas viabiliza a criação de espaços públicos mais significativos, mas também propicia que os cidadãos se sintam verdadeiramente proprietários, e, conseqüentemente, responsáveis pela sua manutenção e desenvolvimento contínuo. Em última análise, a conclusão extraída desses estudos reforça a premissa de que o codesign é uma ferramenta valiosa e versátil para projetar espaços públicos que atendam de maneira eficaz às necessidades e expectativas de todas as pessoas envolvidas (stakeholders).

A audiência pública realizada pela Prefeitura de Juiz de Fora ilustrada no capítulo 5 evidencia a discrepância entre o discurso de participação e a prática efetiva no processo de planejamento urbano. Embora autores como Sennett (2018) e Fuad-

Luke (2012) defendam abordagens co-criativas e participativas, a realidade observada nas reuniões analisadas revela um formato mais próximo da consulta pública tradicional. A falta de envolvimento efetivo dos cidadãos, evidenciada pela escassa participação e pela predominância de representantes institucionais, aponta para a necessidade de repensar estratégias que tornem o planejamento urbano mais atrativo e acessível ao público leigo. A experiência da audiência do Plano Diretor Participativo, caracterizada pela apresentação unilateral de projetos prontos e pela limitada interação com os habitantes, ressalta a importância de adotar abordagens mais inclusivas, como o Codesign, desde as fases iniciais do processo. Além disso, a falta de interesse da população sugere a urgência de implementar ferramentas e métodos que estimulem a participação ativa, indo além das consultas formais e proporcionando espaços criativos que favoreçam a expressão e colaboração dos cidadãos na construção do futuro urbano.

Dessa forma, compreendendo-se que ações pontuais ou isoladas não serão suficientes para uma real transformação na prática projetual e na vida urbana, mas sim, que é necessário planejar um sistema mais completo e complexo de soluções interligadas, este trabalho enfatiza desde seu título a ideia de "um sistema espaço-serviço mais sociável" - onde uma associação mais forte e intrínseca entre espaços e serviços pode contribuir para o fortalecimento de laços entre pessoas e lugares. O caminho apontado aqui é a utilização de uma metodologia derivada tanto das reflexões teóricas quanto de ferramentas de codesign investigadas, que resultaram no protótipo metodológico aqui apresentado. Em última instância, o estudo visa contribuir para futuras pesquisas fornecendo material que ajude na experimentação prática do codesign em Juiz de Fora na criação de espaços urbanos mais acolhedores, promovendo o encontro, o pertencimento e a sociabilidade.

Os testes preliminares deste protótipo para a implementação de sessões de codesign que contribuam com o processo de concepção do espaço público no centro da cidade revelaram-se valiosos tanto para o aprimoramento da metodologia proposta quanto para a formação dos participantes, evidenciando nuances importantes no processo de Design de Serviço, além de evidenciar a eficácia do codesign na prática. As sessões ressaltaram a interatividade e dinamismo do exercício. As sugestões de melhorias fornecidas pelos participantes indicaram áreas específicas a serem refinadas, fortalecendo o caráter iterativo do processo. Além de trazer *insights*

valiosos sobre a prática do codesign no contexto local, fornecendo subsídios para reflexões e conclusões.

A segunda sessão, envolvendo alunos da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, trouxe à tona desafios distintos, considerando o nível de conhecimento inicial dos participantes sobre o campo urbano. A adaptação do formulário para atender às necessidades de usuários menos familiarizados com conceitos arquitetônicos mais avançados revelou-se crucial. A inclusão de elementos cotidianos no mapa e a percepção da importância de referências mais acessíveis para os participantes evidenciam a adaptabilidade da metodologia.

Além dos avanços técnicos, é notável o impacto da sessão no engajamento dos alunos, que, mesmo após o encerramento do exercício, continuam compartilhando experiências e histórias relacionadas aos espaços urbanos. Esse fenômeno destaca o potencial do Design de Serviço não apenas como uma ferramenta metodológica, mas também como um catalisador para a reflexão e discussão sobre vivências urbanas. As sessões de teste não apenas refinaram a abordagem metodológica, mas também enriqueceram a compreensão coletiva dos participantes sobre o Design de Serviço e sua influência na percepção e interação com o ambiente urbano.

Este trabalho oferece uma abordagem abrangente e interdisciplinar para a concepção de espaços urbanos, destacando a importância da participação ativa dos usuários, da prática do codesign e da consideração das experiências vividas no espaço. As reflexões finais apontam para a necessidade de continuar explorando as possibilidades de codesign no campo da Arquitetura e Urbanismo, visando à criação de espaços públicos mais humanizados, inclusivos e propícios à socialização. Pesquisas subsequentes têm o potencial de preencher lacunas no uso do codesign no contexto urbano, aplicando de maneira prática os recursos disponíveis com a participação ativa dos usuários. Isso contribuiria diretamente para a interação do usuário com o espaço, destacando aspectos como a aceitação e adaptação das pessoas a metodologias cocriativas, o interesse da população no espaço público, a compreensão do centro de Juiz de Fora a partir da perspectiva do usuário, bem como colaborações e aprimoramentos no ambiente urbano, entre outros aspectos relevantes.

Este trabalho apresenta contribuições com o campo da Arquitetura e Urbanismo, apresentando soluções e *insights* para reformular os processos de concepção projetual na AU, destacando a importância do codesign para envolver as

peças nas decisões sobre intervenções urbanas. Além de aprofundar e desenvolver metodologias específicas para o ambiente urbano, promovendo a colaboração entre profissionais e habitantes em uma abordagem interdisciplinar aplicando o Design de Serviço na Arquitetura e Urbanismo, identificando práticas e conhecimentos que tornem as ações mais responsivas às necessidades dos usuários urbanos.

Para contribuição de futuras pesquisas, esta dissertação finaliza deixando o link para download das imagens do protótipo metodológico para a realização de novas sessões de codesign, pelo link: <https://www.flickr.com/photos/199610033@N07> , com o intuito de ajudar a expandir as pesquisas que integrem Arquitetura, Urbanismo e Design de Serviço e fomentar pesquisas neste âmbito.

REFERÊNCIAS

- ÁGUAS, S. Do design ao co-design: Uma oportunidade de design participativo na transformação do espaço público. **on the w@terfront**, n. 22, p. 57-70, abr. 2012. Disponível em: <https://revistes.ub.edu/index.php/waterfront/article/view/18783> Acesso em: 14 abr. 2023.
- ALFONZO, M. A. **To walk or not to walk?** The Hierarchy of Walking Needs. *SAGE journals*, v. 37, n. 6, p. 808–836, 2005.
- AMARAL, S. **O Processo De Reestruturação Do Espaço Em Cidades Médias: Caso Referência, O Centro De Juiz De Fora.** 2012. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2012.
- ANDRADE, M. M. Protocolo de observação: a racionalização da Casa City Boaçava. **Revista Projetar** – Projeto e Percepção do Ambiente, v. 5, n. 1, p. 62–74, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/revprojetar/article/view/18142>. Acesso em: 11 nov. 2023.
- AUGÉ, M. **Non-Places Introduction to an Anthropology of Supermodernity.** London: [s.n.], 1995.
- BACHELARD, G. **A POÉTICA DO ESPAÇO.** São Paulo: Martins Fontes, 1989.
- BAZZU, P.; TALU, V. **The Tactical Urbanism Guidebook.** Vol. 5. Itália: TaMaLaCà Srl, 2017.
- BESTETTI, M. L. T. Ambiência: espaço físico e comportamento. **SciELO**, v. 17, n. 3, p. 601–610, 2014.
- BRAIDA, F. **Passagens em rede: a dinâmica das galerias comerciais e dos calçadões nos centros de Juiz de Fora e de Buenos Aires.** Juiz de Fora: FUNALFA; Ed. UFJF, 2011.
- BRIGATTO, L.; UNANUE, M. G.; RODRIGUES, C. **É possível ensinar projeto de arquitetura fora dos grandes centros?** Uma experiência de aprendizado a partir de

referências arquitetônicas cotidianas e visitáveis no contexto pericêntrico. *Cadernos Proarq*, v. 34, p. 140–153, 2020.

BRITTES, G. A. DA S.; UNANUE, M. G.; BRAIDA, F. Design De Serviços e a Qualidade Do Projeto De Ambientes Corporativos. *In: VI SIMPÓSIO BRASILEIRO DE QUALIDADE DO PROJETO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO*, 2019, Uberlândia, Minas Gerais. **Anais [...]**. Uberlândia, p. 295–305, out. 2019.

BROWN, T. **Design Thinking**: Uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Alta Books Editora, 2009.

CARDOSO, D. *et al.* Espacialidades e ressonâncias do patrimônio cultural: reflexões sobre identidade e pertencimento. **GOT – Journal of Geography and Spatial Planning**, Lisboa, v. 1, n. 11, p. 83–97, 2017.

CASTRO, A. Espaços Públicos, Coexistência Social e Civilidade: Contributos para uma Reflexão sobre os Espaços Públicos Urbanos. **CIDADES, Comunidades e Territórios**, Lisboa, n. 5, p. 53–67, 2002.

CAVALCANTE, S.; NÓBREGA, L. Temas básicos em psicologia ambiental. **Pós**. Revista do Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo da FAUUSP, Petrópolis, 1. ed., v. 1, Editora Vozes, p. 320, 2011.

CHAVES, T. S. Estudo de Caso - A Cidade de Juiz de Fora MG: sua centralidade e problemas sócioeconômicos. **Revista GEOMAE**, v. 2, n. 1, p. 155–170, 2011.

COLCHETE FILHO, A., BRAIDA, F., & CARDOSO, C. F. Cidade e comércio: relações em Juiz de Fora, Minas Gerais. **Oculum Ensaios**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 155-165, 2014.

COLCHETE FILHO, A.; MARANGON, M.; FONSECA, F. L. A vitalidade dos espaços públicos centrais: os calçadões de pedestres em Juiz de Fora. I ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ARQUITETURA E URBANISMO, 2010, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de

Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Arquitetura e Urbanismo, 2010. p. 1-24.

COX, E. P.; COX, M. Interdições ao corpo no corpo da cidade: arquitetura , urbanismo , discurso e controle social . *Linguagem*, v. 24, n. 1, p. 15, 2015.

CRUZ, M. *et al.* Towards a framework for urban landscape co-design: Linking the participation ladder and the design cycle. **The CoDesign Journal, forthcoming**, v. DE ROSA, A. **S+S. Dialogues on the relationship between spatial design and service design**. Disclosing the fundamentals for a transdisciplinary approach. Milão: Politecnico di Milano, 2019.

DEL RIO, V. **Introdução ao desenho urbano no processo de planejamento**. Vol. 7. São Paulo: Pini, 1990.

DIAS, S. B. **Arquitetura Hostil E Percepção Da Sensação De Insegurança: Uma Barreira Para Vitalidade E Urbanidade, No Bairro Do Espinheiro**. Universidade Federal Do Rio Grande Do Norte, 2019.

FARIA, D. R. **Sem Descanso Arquitetura Hostil E Controle Do Espaço Público No Centro De Curitiba**. Universidade Federal do Paraná, 2020

FERNANDES, L.; QUINTÃO, R. Transformação de Espaços Públicos em Espaços Emancipados pelos Consumidores: um Estudo Longitudinal sobre o Carnaval de Rua de Belo Horizonte. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 29, n. 100, p. 177-194, 2022.

FERREIRA, A. B. DE H. **Minidicionário Aurélio Com Versão Eletrônica**. Vol. 8. ed. São Paulo: Ed. Positivo, 2021.

FERREIRA, V. M. S. **A Rede de cidades criativas da UNESCO: uma perspectiva das cidades brasileiras**. Goiânia: Universidade Federal de Goiás, 2017.

FIGUEIREDO, L. **INOVA VERDE: Resignification of spaces**.2020. Disponível em: https://www.desisnetwork.org/wp-content/uploads/2016/05/Projeto_INOVA_VERDE_NAS_DESIGN.pdf. Acesso em: 10 Jan. 2023.

FILHO, J. B. M. T.; CRUZ, M. D. M. O comum urbano em debate: dos comuns na cidade à cidade como comum? **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e regionais**, v. 21, n. 3, p. 487–504, 2019.

FLOOD, N. Taking design to the street: reflecting on the use of temporary urban co-designing public spaces. **Iterations**, Kingston, n. 7, p. 11, 2018.

FRANC, J. *et al.* Human Cities Challenging the city scale 2014-2018 Creative Cities Network. **Human Cities**, 2018. Disponível em: http://humancities.eu/wp-content/uploads/2018/04/01_human_cities_challenging_the_city_scale_2014-2018_investigation.pdf<https://research.aalto.fi/en/publications/human-cities-exhibition-human-cities-challenging-the-city-scale-2>. Acesso em: 15 ago. 2023.

FREIRE, K. Reflexões sobre o conceito de design de experiências. **Strategic Design Research Journal**, São Leopoldo, v. 2, n. 1, p. 37-44, 2009.

FUAD-LUKE, A. Co-designing Services in the Co-futured City. **Service Design: On the Evolution of Design Expertise**, v. 16, p. 112-120, 2012.

GATO, M. A.; RAMALHETE, F.; VICENTE, S. “Hoje somos nós os escultores!” Agencialidade e arte pública participada em Almada. **Cadernos de Arte e Antropologia**, v. 2, n. 1, p. 53-71, 2013.

GEHL, J. **Cidade para Pessoas**. São Paulo: Perspectiva, 2013.

GEHL, J.; SVARRE, B. **A vida na cidade: como estudar**. São Paulo: Perspectiva, 2018.

GEHL, J. Public Space & Public Life during COVID 19. **Ghel People**, Dinamarca, 2020. Disponível em: <https://covid19.gehlpeople.com/>. Acesso em: 10 ago. 2022.

GEHL INSTITUTE. Twelve Quality Criteria. Dinamarca, 2018. Disponível em: <https://gehlinstitution.org/wp-content/uploads/2017/08/QUALITY-CRITERIA-FINAL.pdf> Acesso em: 1 ago. 2022.

DESIS. Give peace a chance. What DESIS can do. **Desis Network**, [s.l.], 22 dez. 2022. Disponível em: <https://www.desisnetwork.org/2022/12/22/give-peace-a-chance-what-desis-can-do/>. Acesso em: 10 jan. 2023.

GOTTILLA, J. IARA. **IARA** – Revista de moda, cultura e arte, São Paulo, v. 4, p. 155, 2011.

GREGOTTI, V. **Território da arquitetura**. São Paulo: Pers S.A, 1972.

HEITOR, P. M.; FROIS, M. M. **Oficina Participativa no Bairro do Armador**. Lisboa: Universidade de Lisboa, 2014.

HSUAN-NA, T. **Design: conceitos e métodos**. Vol. 1. São Paulo: Blusher, 2017.

JACOBS, J. **Morte e vida de grandes cidades**. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

KUOSA, T.; WESTERLUND, L. Service Design: On the Evolution of Design Expertise. **Lahti University of Applied Sciences Series A, Research reports**, Milão, part. 16, p. 101-120, 2012.

KUSSLER, L. M. **Arquitetura hostil e hermenêutica ética**. Geograficidade, v. 11, p. 16–25, 2021.

LE PESSEC, A. La démarche design, un outil pour renouveler les processus de l'urbanisme. **Projeto pesquisa Science-Po**, Paris, 2013.

LEFEBVRE, H. **O direito a cidade**. São Paulo: Centauro Editora, 2001.

LEFEBVRE, H. O espaço na vida social. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 27, n. 79, p. 123-132, 2013.

LEITE, M.; GONÇALVES, G. O espaço como investigação da arquitetura. **Projetar**, Natal, v. 6, p. 13, 2009.

LÓPEZ, M. How do you live this place? **Deveron Projects**, Huntly, Escócia, 2010. Disponível em: <https://www.deveron-projects.com/maider-lopez/>. Acesso em: 22 maio. 2023.

LYNCH, K. **A imagem da cidade**. Lisboa: Edições 70, 1960.

MAGALHÃES, E. J. C.; OLIVEIRA, L. A Complexidade Espacial Na Obra De Tadao Ando. **Arquitetura e Urbanismo: Forma, Espaço e Design** 2, p. 1-19, out. 2019; 2020.

MANZINI, E. **Design**: Quando todos fazem design Uma introdução ao design para a inovação social. São Leopoldo: UNISINOS, 2017.

MEHTA, V. Evaluating Public Space. **Journal of Urban Design**, Reino Unido, v. 19, n. 1, p. 53-88, 2014.

MERONI, A.; SELLONI, D.; ROSSI, M. **Massive Codesign**: A Proposal for a Collaborative Design Framework. Milão: Franco Angeli Design Internacional, 2018.

MIRON, L. I. G. Arquitetura centrada no usuário: gestão de requisitos no processo de projeto. *In*: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE QUALIDADE DO PROJETO NO

MORITZ, S. **Service Design**. Practical Access to an evolving field. Colônia (Alemanha): University of Applied Sciences Cologne, 2005.

MOURTHÉ, C. **Mobiliário urbano em diferentes cidades brasileiras**: um estudo comparativo. 1998. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998.

NEVES, J. D. **Arquitetura Sensorial**: a arte de projetar para todos os sentidos. Rio de Janeiro: Mauad, 2017.

NORBERG-SCHULZ, C. **Existencia, espacio y arquitectura**, Barcelona: Editorial Blume, 1980.

NORMAN, D. **Design Emocional**. Rio de Janeiro: Rocco, 2008.

OLDONI, S.; RAMPASSI, N. **Cidade para quem? uma análise da arquitetura hostil e sua influência no espaço urbano**. Revista *Thêma et Scientia*, v. 10, n. no 2E, p. 22, 2020.

OLIVEIRA, L. E. DE. A constituição do núcleo urbano de Juiz de Fora e a sua gradual transformação em principal centro comercial e manufatureiro da província de Minas Gerais. *In*: XII ENCONTRO REGIONAL DE HISTÓRIA ANPUH, Rio de Janeiro, 2006. **Anais [...]**. Rio de Janeiro, n. 21, p. 1-10, 2006.

OLIVEIRA, E. Comunicação e espaço urbano: o sentimento de “lugar” no tempo dos fluxos. **Revista Dito Efeito**, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 12-42, 2009.

ORSI, G. **As Galerias De Juiz De Fora**: Urbanidade da Área Central. Campinas: Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 2006.

PALLASMAA, J. **Os olhos da pele**: a arquitetura e os sentidos. Porto Alegre: Bookman, 2011.

PALLASMAA, J. **Essência**. São Paulo: G. Gili, Ltda, 2018.

PERES, T.; OLIVEIRA, A. perspectivas do desenvolvimento. *In: Uni-FACEF*. São Paulo: Uni-FACEF, 2016. p. 134-139.

PINHEIRO, T.; ALT, L. **Design thinking Brasil**: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PINHEIRO, T. **The service startup**: inovação e empreendedorismo através do design thinking. Rio de Janeiro: Alta Books, 2015.

PISANI, F. **Ville intelligente, ville participative**. Paris: La Tribune, 2013.

PREFEITURA DE JUIZ DE FORA. **Parque da Lajinha**: Plano de Manejo. 2023a.

Disponível em:

https://www.pjf.mg.gov.br/secretarias/sesmaur/meio_ambiente/parque_lajinha/plano_manejo.php. Acesso em: 20 abr. 2023.

PREFEITURA DE JUIZ DE FORA. **Plano de Manejo**: Parque Natural Municipal da Lajinha. 2023b. Disponível em:

https://www.pjf.mg.gov.br/secretarias/sesmaur/meio_ambiente/parque_lajinha/documentos/plano-de-manejo.pdf. Acesso em: 20 abr. 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. DE. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUINN, B. Anti-homeless spikes are part of a wider phenomenon of 'hostile Architecture, 2014. Disponível em:

<<https://www.theguardian.com/artanddesign/2014/jun/13/anti-homeless-spikes->

hostile-architecture?utm_medium=website&utm_source=archdaily.com.br>. Acesso em: 1 fev. 2022.

RAMOS, M. *et al.* Design de serviços e experiência do usuário (UX): uma análise do relacionamento das áreas. **DAPesquisa**, Florianópolis, v. 11, n. 16, p. 105-123, 2016.

REIS, A. C. **Cidades Criativas – da teoria à prática**. São Paulo: SESI SP, 2012.

SANDERS, E.; STAPPERS, P. Co-creation and the new landscapes of design. **International Journal of CoCreation in Design and the Arts**, v. 4, n. 1, p. 799-809, 2008.

SCHMID, A.; SCHNEIDER, G. Z. Experiência do usuário no espaço de transição do Recife Possibilidades de projeto em Curitiba PR. **Arqtexto**, Porto Alegre, v. 268.06, n. 2, p. 1-11, 2022.

SENNETT, R. **Construir e Habitar ética para uma Cidade Aberta**. Vol. 1. Rio de Janeiro: Record, 2018.

SIMÕES, M. J. M. **Espaço público e socialização urbana: uma visão relacional**. Lisboa: Universidades Lusíada de Lisboa, 2016.

SOBARZO, O. A produção do espaço público: da dominação à apropriação. **GEOUSP – Espaço e Tempo (Online)**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 93-111, 2006.

SOUZA, T. A. Mobiliário Urbano como elemento de produção e transformação do Espaço Urbano Público e Turístico em Curitiba (PR -Brasil) e Montreal (QC- Canadá): **a Percepção dos Turistas e da Comunidade Local ,2013**. Disponível em: <<http://200.145.164.4/index.php/pem/article/view/1091/1218>>. Acesso em: 16 nov. 2021.

STEEN, M.; MANSCHOT, M.; DE KONING, N. Benefits of Co-design in Service Design Projects Marc. **International Journal of Design**, Reino Unido, v. 5, n. 2, p. 53–60, 2011.

STICKDORN, M. *et al.* **Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real – manual do praticante**. Porto Alegre: Bookman, 2020.

STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. **Isto é Design de Serviço**. Vol. 1. Porto Alegre: Bookman, 2010.

STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. **Isto é design thinking de serviços: fundamentos, ferramentas, casos**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

THE LONDON BOROUGH OF HAVERING. Bedfords Park Walled Garden. **The London borough of havering [blog]**, Londres, 2019. Disponível em: https://www.havering.gov.uk/info/20037/parks/715/bedfords_park_walled_garden. Acesso em: 9 jan. 2023.

TUAN, Y.-F. **Espaço e Lugar A Perspectiva da Experiência**. Londrina: Eduel, 1983.

TYRVÄINEN, K. **Stockholm Temporary: Relevancy & Potentials for Implementing Temporary Architecture in Stockholm**. Uppsala (Suécia): Swedish University of Agricultural Sciences, 2015.

UNANUE, M. G. **Ensinando fora do centro: as referências no ensino de introdução à concepção em arquitetura e suas possibilidades para uma pedagogia do projeto no contexto pericêntrico**. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2016.

UNANUE, M. G.; BOTELHO, C.; SOUZA, A. **Arquitetura De Interiores E Design De Serviço: Uma Abordagem Interdisciplinar**. Triades, Juiz de Fora, v. 9, p. 4-16, 2020.

UNANUE, M. G. **Reframing services and processes in architectural design. ServDes.2023 Entanglements & Flows Conference: Service Encounters and Meanings Proceedings, 11-14th July 2023, Rio de Janeiro, Brazil. Anais**, Rio de Janeiro, 2023.

Disponível em: <https://ecp.ep.liu.se/index.php/servdes/article/view/832>>

VISCONTI, L. M., SHERRY, J., BORGHINI, S., ANDERSON, L. **Street Art, Sweet Art? Reclaiming the “Public” in Public Place**. **JCR**, Oxford, v. 37, n. 3, p. 511-529, 2010.

ZEVI, B. **Saber ver a arquitetura**. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

